Fachhochschule Graubünden
University of Applied Sciences

Churer Schriften
zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Wolfgang Semar

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 145

Die Veränderungen der Angebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die COVID-19-Pandemie

Lea Bächli

Chur 2022

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Schrift 145

Die Veränderungen der Angebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die COVID-19-Pandemie

Lea Bächli

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Thesis zum Bachelor of Science FHGR in Information Science.

Referent: Gerhard Bissels

Korreferentin: Elham Müller

Verlag: Fachhochschule Graubünden

ISSN: 1660-945X

Ort, Datum: Chur, Januar 2022

Kurzfassung

Die COVID-19-Pandemie hat viele Veränderungen im öffentlichen Leben in der Schweiz hervorgerufen. Durch die Ausrufung des Notrechts mussten im Frühjahr 2020 alle öffentlichen Institutionen schliessen. Auch Bibliotheken sahen sich plötzlich mit der Problematik konfrontiert, wie sie ihre Nutzenden unter Beachtung der geltenden Schutzmassnahmen mit Angeboten versorgen können. Um diese Entwicklung der Veränderung der Angebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die Pandemie zu untersuchen, wurden neben einer quantitativen Umfrage unter öffentlichen Bibliotheken auch vier Interviews geführt. Dabei hat sich gezeigt, dass Bibliotheken ihren Nutzenden ihr Medienangebot zeitnah online als auch analog zur Verfügung stellen konnten. Weiterführende Services wie Vermittlungsangebote wurden erst im späteren Verlauf der Pandemie entwickelt. Es liess sich aber feststellen, dass der Dritte Ort Bibliothek nur bedingt durch andere Angebote ersetzt werden konnte.

Schlagwörter: Bibliotheksangebote, COVID-19-Pandemie, öffentliche Bibliotheken

Vorwort

An dieser Stelle möchte ich mich herzlich bei meinen Interviewpartnerinnen und -partner Heike Ehrlicher, Felix Hüppi, Linda Schünhoff und Susanne Wäfler bedanken, welche mit ihren Aussagen und Inputs einen wichtigen Beitrag an diese Arbeit geleistet haben. Ausserdem danke ich allen Bibliotheken, die an meiner Umfrage teilgenommen und damit einen Überblick über die Vielfalt der Angebote in öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz während der Pandemie ermöglicht haben.

Besonderer Dank gebührt meinem Referenten Gerhard Bissels und meiner Ko-Referentin Elham Müller, welche mich während dem Arbeitsprozess fachlich betreut und stets konstruktiv beraten haben.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 1
2 Überblick über die Entwicklung von COVID-19 in der Schweiz 5
3 Stand der Forschung 9
3.1 Internationale Angebotsvielfalt 10
3.2 Digitalisierungsschub in Bibliotheken 12
3.3 Erste Zwischenbilanzen aus der Krise 13
4 Methodische Vorgehensweise 17
4.1 Quantitatives Erhebungsinstrument: Umfrage 17
4.1.1 Hypothesen 17
4.1.2 Operationalisierung 18
4.1.3 Aufbau der Umfrage 21
4.1.4 Pretests 22
4.1.5 Durchführung 22
4.2 Qualitatives Erhebungsinstrument: Interviews 24
4.2.1 Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner 24
4.2.2 Vorbereitung des Interviewleitfadens 26
4.2.3 Durchführung 27
4.2.4 Auswertungsmethode 28
5 Ergebnisdarstellung und Auswertung 31
5.1 Umfrageergebnisse 31
5.1.1 Bibliotheksangebote 33
5.1.2 Stichprobe 37
5.1.3 Nutzung 41
5.1.4 Kuration und Werbung 43
5.2 Interviewergebnisse 46
5.2.1 Arbeitsorganisation und Ressourcen 46
5.2.2 Medienangebote 47
5.2.3 Entwicklung neuer Angebote 49
5.2.4 Auswirkungen der Pandemie 50
6 Diskussion der Ergebnisse 53
6.1 Diskussion der Umfrageergebnisse 53
6.2 Diskussion der Interviewergebnisse 57
7 Beantwortung der Forschungsfragen 61
8 Fazit 67
8.1 Reflexion 67

8.2 Ausblick 69
9 Quellenverzeichnis 71
10 Anhang 77
10.1 Umfrage 77
10.1.1 Fragebogen 77
10.1.2 Ergebnistabellen 84
10.2 Interviews 88
10.2.1 Leitfaden 88

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Operationalisierung der ersten Hypothese: Es gibt keinen Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots während der Pandemie. 19
Abbildung 2: Operationalisierung der zweiten Hypothese: Je weniger Printmedien aufgrund der Pandemielage angeboten werden können, desto mehr Online-Angebote werden bereitgestellt. 20
Abbildung 3: Operationalisierung der dritten Hypothese: Es wurden während der Pandemie mehr externe Angebote kuratiert als eigene Medieninhalte produziert wurden. 21
Abbildung 4: Ablauf einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse (angelehnt an Mayring, 2015, S. 70) 29
Abbildung 5: Bibliotheksgrössen (n=245) 32
Abbildung 6: Entwicklung von Benutzungsservices (n=245) 34
Abbildung 7: Entwicklung von Ausleih- und Rückgabeangeboten (n=245) 35
Abbildung 8: Entwicklung von neuen Angeboten (n=245) 37
Abbildung 9: Entwicklung physischer Bestand seit Pandemiebeginn (n=245) 39
Abbildung 10: Nutzung physischer Medien (n=245) 42
Abbildung 11: Kuration und selbstentwickelte Medieninhalte im Vergleich 46

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Nationale Massnahmen gegen die Verbreitung der COVID-19 Pandemie in der Schweiz und ihre Bedeutung für Bibliotheken 7
Tabelle 2: Bibliotheksgrössen 25
Tabelle 3: Bestandesentwicklung Online-Angebote 38
Tabelle 4: Nutzung der Angebote 41
Tabelle 5: Anzahl Bibliotheken nach Kantonen (n=245) 84
Tabelle 6: Anzahl Mitarbeitende (n=245) 85
Tabelle 7: Anzahl der Nutzenden (n=245) 85
Tabelle 8: Anzahl Öffnungsstunden pro Woche (n=245) 85
Tabelle 9: Entwicklung von Benutzungsservices (n=245) 86
Tabelle 10: Entwicklung Angebote zur Ausleihe und Rückgabe von Medien (n=245) 86
Tabelle 11: Entwicklung neuer Angebote (n=245) 87
Tabelle 12: Bewerbung bestehender Online-Angebote (n=146) 87
Tabelle 13: Kuration externer Angebote (n=46) 87

Abkürzungsverzeichnis

A*DS	Autorinnen und Autoren der Schweiz
BAG	Bundesamt für Gesundheit
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
FHGR	Fachhochschule Graubünden
PBZ	Pestalozzi Bibliothek Zürich

1 Einleitung

Als das neuartige Coronavirus im Frühjahr 2020 die Schweiz erreichte, konnte sich niemand vorstellen, welche Auswirkungen die Pandemie auf das öffentliche Leben in der Schweiz haben sollte. Innerhalb von vier Wochen nach dem ersten bestätigten Fall des Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in der Schweiz rief der Bundesrat den Notstand aus und es kam zum kompletten Lockdown des öffentlichen Lebens. Der Klassenunterricht vor Ort in Schulhäusern konnte nicht mehr stattfinden und sämtliche nicht lebensnotwendigen Einrichtungen wie etwa Restaurants, Kultur- und Freizeitbetriebe, Coiffeursalons sowie ein grosser Teil der Läden mussten im März 2020 von einem Tag auf den anderen schliessen (SWI Swissinfo.ch, 2021). Auch Bibliotheken waren von diesen Massnahmen betroffen und mussten landesweit insgesamt acht Wochen lang geschlossen bleiben.

Während dieser Zeit – und auch nach der Wiederöffnung im Mai – sahen sich Schweizer Bibliotheken zunehmend mit der Problematik konfrontiert, ihre Nutzenden unter Einhaltung der bestehenden Schutz- und Hygienemassnahmen zuverlässig mit Medien, Informationen und Dienstleistungen zu versorgen. Es gab beispielsweise physische Dienstleistungen wie kostenlose Abhol- oder Lieferdienste, aber auch vermehrt Angebote auf digitalen Kanälen (Schleihagen, 2020). Doch das Konzept des Dritten Ortes, nach dem Bibliotheken vor allem auch soziale Orte der Zusammenkunft sind, konnte durch die Massnahmen oft nicht umgesetzt werden. Der Dritte Ort Bibliothek wurde von vielen vermisst, zumal dieser physische Raum nicht direkt mit einem digitalen Angebot ersetzt werden kann.

Die vorliegende Arbeit soll einen Überblick über die Veränderung der Angebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz geben – dies nicht nur während der acht Wochen vom 16. März bis 11. Mai 2020, als die Bibliotheken alle komplett geschlossen blieben, sondern auch darüber hinaus. Es soll einerseits aufgezeigt werden, welche unmittelbaren Angebote für die Nutzenden aufgrund der Bibliotheksschliessungen bereitgestellt wurden; andererseits soll auch ein weiterer Schwerpunkt darauf gelegt werden, welche Veränderungen die Pandemie längerfristig im Bibliothekswesen auslösen könnte.

Dabei liegt der Fokus ausdrücklich auf den Bibliotheksangeboten öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz. Wissenschaftliche Bibliotheken werden von der Untersuchung ausgenommen, da hier bereits einiges an Forschung in Bezug auf die Schweiz vorliegt (z.B. Lochbühler, 2020; Tréfás, 2021). Öffentliche Bibliotheken in der Schweiz wurden allerdings in der bisherigen Forschung über die Auswirkungen der Pandemie auf

das Bibliothekswesen nur wenig thematisiert. Diese Arbeit soll versuchen, diese bestehende Lücke zu füllen. Auch die Home-Office-Problematik, welche im Laufe der Pandemie immer wieder thematisiert wurde, soll nicht Teil der Untersuchung sein.

Anhand der zuvor formulierten Ziele der vorliegenden Arbeit sowie der Abgrenzung zu anderen Themenfeldern kann die folgende, grundlegende Forschungsfrage abgeleitet werden. Diese lautet wie folgt:

Wie haben sich die Nutzungsangebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die Covid-19-Pandemie verändert?

Neben dieser übergeordneten Fragestellung sollen in der vorliegenden Arbeit auch die folgenden vier Unterfragen beantwortet werden:

- Welche Strategien wurden verwendet, um die Bibliotheksschliessungen im Frühjahr 2020 zu kompensieren?
- Welcher Einfluss hatte die Pandemie auf die Mediennutzung in öffentlichen Bibliotheken?
- Wie wirkte sich die Pandemie auf die Dienstleistungsangebote öffentlicher Bibliotheken aus?
- Welche durch die Pandemie verursachten Veränderungen könnten potenziell auch längerfristig sein?

Um diese Fragen zu beantworten, wird neben einer Literaturanalyse der bestehenden Forschung zum Thema auch eine empirische Untersuchung durchgeführt. Diese besteht aus einer quantitativen Umfrage unter öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz und soll einen möglichst breiten Überblick über die Bibliotheksangebote während der Pandemie ermöglichen. Als Ergänzung zum quantitativen Teil der Forschungsarbeit werden zudem qualitative Interviews geführt, welche die Ergebnisse der Umfrage vertiefen und auch weiterführende Erkenntnisse zum Thema liefern sollen.

Bevor der empirische Teil der Arbeit beginnt, soll in Kapitel 2 ein Überblick über die Entwicklung der Covid-19-Pandemie in der Schweiz und die vom Bund ergriffenen nationalen Massnahmen zum Schutz der Bevölkerung gegeben werden. Dabei werden insbesondere die Massnahmen thematisiert, welche den Betrieb in öffentlichen Bibliotheken beeinflusst haben. Im darauffolgenden Kapitel 3 wird die bisherige Forschung zu Bibliotheksangeboten zu Pandemiezeiten vorgestellt. In Kapitel 4 wird dann die methodische Vorgehensweise erläutert, welche in einen quantitativen und qualitativen Teil gegliedert ist. Die Ergebnisse der jeweiligen Erhebungsinstrumente werden in Kapitel 5 dargestellt und in Kapitel 6 diskutiert. Die Beantwortung der Forschungsfragen aufgrund der Er-

kenntnisse aus der bestehenden Forschung und aufgrund der eigenen Ergebnisse des empirischen Teils dieser Arbeit erfolgt in Kapitel 7. Ein abschliessendes Fazit mit einer Reflexion über den Arbeitsprozess und einem Ausblick runden die Arbeit ab.

2 Überblick über die Entwicklung von COVID-19 in der Schweiz

Die Schweiz wurde im Februar 2020 von der Pandemie erreicht. Am 25. Februar 2020 meldete das Bundesamt für Gesundheit (BAG), dass erstmals ein Schweizer positiv auf das neuartige Coronavirus COVID-19 getestet wurde (BAG, 2020a). Zwei Tage später wurde vom BAG die nationale Schutzkampagne «So schützen wir uns» gestartet, welche die Bevölkerung über Hygiene- und Verhaltensmassnahmen informierte (BAG, 2020b). Der Bundesrat rief daraufhin am Freitag, 28. Februar, die besondere Lage nach dem Epidemiengesetz aus und verordnete erste Massnahmen zur Bekämpfung der Pandemie (Bundesrat, 2020a). Trotz dieser Massnahmen stiegen die Fallzahlen in der Schweiz rapide an, was den Bundesrat dazu veranlasste, am 16. März die ausserordentliche Lage nach dem Epidemiengesetz auszurufen (Bundesrat, 2020b). Damit verfügte der Bundesrat per sofort den ersten Lockdown, bei welchem sämtliche öffentlichen und privaten Veranstaltungen verboten wurden und alle Schulen, Läden, Restaurants sowie Unterhaltungs- und Freizeitbetriebe – zu denen auch Bibliotheken gehören – schliessen mussten. Die Bevölkerung wurde aufgerufen, «alle unnötigen Kontakte zu vermeiden, Abstand zu halten und die Hygienemassnahmen zu befolgen» und insbesondere ältere Menschen sollten zu Hause bleiben (Bundesrat, 2020b). Die strengen Massnahmen zeigten ihre Wirkung und die Fallzahlen gingen langsam wieder zurück.

Erste Lockerungen des ersten, harten Lockdowns erfolgten Ende April 2020 und auch Bibliotheken durften ab dem 11. Mai nach acht Wochen ihre Türen unter Einhaltung strenger Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen wieder öffnen (Bundesrat, 2020c). Allerdings war in dieser Zeit nach dem ersten Lockdown der Aufenthalt in Lesesälen von Bibliotheken nicht gestattet (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2020a). Ab anfangs Juni 2020 wurden Bibliotheken inklusive der Lesesäle komplett geöffnet und unter Einhaltung von Schutzkonzepten war ein annährend normaler Betrieb möglich (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2020b).

Im Sommer schien sich die Lage zu beruhigen, doch schon anfangs Herbst 2020 stiegen die Fallzahlen erneut – die zweite Welle hatte die Schweiz erreicht. Eine der aufgrund der steigenden Fallzahlen erneut verschärften Massnahmen war die Einführung der Maskenpflicht in allen öffentlich zugänglichen Räumen inklusive Bibliotheken ab dem 19. Oktober 2020 (Bundesrat, 2020d).

Während die Fallzahlen weiter in die Höhe kletterten, hielt sich der Bundesrat lange mit nationalen Massnahmen zurück. Es war an den Kantonen, eigene Massnahmen zu verordnen, was schweizweit zu einem Flickenteppich an verschiedenen Massnahmen führte. So waren ab 24. Oktober 2020 beispielsweise im Kanton Bern wieder alle Lesesäle

von Bibliotheken geschlossen (Regierungsrat des Kantons Bern, 2020), während in anderen Kantonen ein normaler Bibliotheksbetrieb möglich war.

Weitgehende nationale Massnahmen wurden erst am 18. Dezember vom Bundesrat beschlossen (Bundesrat, 2020e). Diese sahen vor, dass ab dem 22. Dezember erneut alle Restaurants sowie Kultur-, Freizeit- und Sportbetriebe geschlossen wurden. Hier kam es zu einem merkwürdigen Missverständnis: Auf der vom Bund publizierten Infografik zu den neuen Massnahmen war deutlich zu erkennen, dass Bibliotheken als Kulturbetriebe ab dem 22. Dezember schliessen müssen (Bundesrat, 2020f). Doch in der entsprechenden Verordnung sind Bibliotheken von diesen Schliessungen ausgenommen und nur die Lesesäle der Bibliotheken mussten definitiv schliessen (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2020c). Dies führte zu entsprechender Verwirrung in der Bibliothekswelt, da sich die Bibliotheken über das Wochenende vor der kommunizierten Schliessung bereits auf den zweiten Lockdown eingestellt und entsprechende Massnahmen ergriffen hatten. Erst am darauffolgenden Montag wurde klargestellt, dass nur die Lesesäle der Bibliotheken schliessen mussten und keine längeren Aufenthalte gestattet waren (Hüppi, 2020).

Am 24. Februar 2021 wurde vom Bundesrat eine erste, vorsichtige Lockerung der Massnahmen per 1. März 2021 kommuniziert (Bundesrat, 2021). Dies bedeutete, dass auch die Lesesäle von Bibliotheken wieder geöffnet werden durften und ein Aufenthalt in den Räumlichkeiten unter Einhaltung von Schutzkonzepten erneut möglich war. Zum Zeitpunkt, als die vorliegende Arbeit geschrieben wird, sind keine weiteren einschneidenden Massnahmen verordnet worden.

Die Entwicklung der nationalen Massnahmen in der Schweiz seit März 2020 und deren Auswirkungen auf Bibliotheken sind in Tabelle 1 zusammengefasst.

Datum	Verordnung Bundesrat	Auswirkungen auf Bibliotheken
16. März – 10. Mai 2020	Erster Lockdown	Komplettschliessung der Bibliotheken
11. Mai – 5. Juni 2020	Lockerung der Massnahmen	Benutzung von Bibliotheken mit starken Einschränkungen möglich, Lesesäle bleiben geschlossen, Aufenthalt soll kurz gehalten werden
ab 6. Juni – Oktober 2020	Weitere Lockerungen	Benutzung von Bibliotheken und Lesesälen mit wenigen Einschränkungen möglich
ab 19. Oktober 2020	Verschärfte Massnahmen	Maskenpflicht in Bibliotheken
22. Dezember 2020 – 28. Februar 2021	Zweiter Lockdown	Teilschliessung von Bibliotheken, Lesesäle geschlossen, kein Aufenthalt möglich
ab 1. März 2021	Lockerung der Massnahmen	Benutzung und Aufenthalt in der Bibliothek mit wenigen Einschränkungen möglich

Tabelle 1: Nationale Massnahmen gegen die Verbreitung der COVID-19 Pandemie in der Schweiz und ihre Bedeutung für Bibliotheken

3 Stand der Forschung

Das Thema Corona ist aus der bibliothekswissenschaftlichen Literatur kaum noch wegzudenken. Seitdem die Pandemie im Frühjahr 2020 Europa erreichte, wurden immer wieder Erfahrungsberichte, Meinungen und Studien zum Einfluss von COVID-19 auf das Bibliothekswesen publiziert. Dabei nehmen wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken etwa den gleichen Stellenwert ein. In dieser Arbeit werden aber nur Forschungsbeiträge berücksichtigt, die auch öffentliche Bibliotheken betreffen. Es werden vor allem Forschungsarbeiten aus Bibliotheken Deutschlands einbezogen, da bisher nur wenige wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Schweiz vorliegen. Hier ist erwähnenswert, dass die beiden Nachbarländer teils unterschiedliche Massnahmen verordnet haben. Dies hat jedoch keinen Einfluss auf die Bibliotheksangebote während der Pandemie, da Bibliotheken in beiden Ländern für eine gewisse Zeit geschlossen blieben. Die Entwicklungen der Nutzungsangebote öffentlicher Bibliotheken in dieser Zeit sind in beiden Ländern vergleichbar, wie insbesondere in Kapitel 5 dieser Arbeit dargestellt werden wird.

Jan-Pieter Barbian spricht im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie von einer «existentiellen Krise» für öffentliche Bibliotheken (2020, S. 417). Die Einschränkungen im öffentlichen Leben «treffen einen […] substanziell entscheidenden Nerv des Selbstverständnisses der Öffentlichen Bibliotheken», welche heute «als gesellschaftliche Orte der Begegnung, der Kommunikation, des Meinungsaustauschs und der Diskussion, des gemeinsamen Lernens, kreativen Gestaltens und Erlebens» anerkannt sind (Barbian, 2020, S. 420–421). Plötzlich waren die Bibliotheken geschlossen und konnten ihre Funktion des Dritten Ortes von einem Tag auf den anderen nicht mehr wahrnehmen.

Das Konzept des Dritten Orts wurde in den späten 1980er-Jahren von Ray Oldenburg geprägt. Nach Oldenburg muss es drei verschiedene «realms of experience» geben, damit ein ausgeglichenes, erfüllendes Leben möglich ist (1999, S. 14). Neben dem Wohnort und dem Ausbildungs- oder Arbeitsort braucht es einen Dritten Ort, der in erster Linie eine soziale Funktion erfüllt und damit die Grundlage für das gesellschaftliche Leben darstellt (Oldenburg, 1999, S. 14; Fansa, 2012, S. 59). Während Oldenburg Dritte Orte hauptsächlich in Cafés, Bars, Bücherläden, Friseursalons und anderen «hangouts» sieht, wurde das Konzept schnell auch für Bibliotheken aufgegriffen (Oldenburg, 1999, S. 15; Fansa, 2012, S. 59). Bibliotheken sind demnach soziale Orte, die gleichzeitig Aufenthalts-, Lern-, Bildungs- und Animationsorte sind (Barth, 2015, S. 427; Fansa, 2012, S. 60). Die Bibliothek lädt zum Verweilen ein, es ist ein neutraler Ort für alle Menschen, unabhängig von demografischen Faktoren (Barth, 2015, S. 427).

Durch die Schliessung der Bibliotheken und die vielen Schutzmassnahmen wie z. B. die beschränkte Anzahl von Besuchenden, die Sperrung von Lese- oder Arbeitsplätzen oder ein zeitlich begrenzter Aufenthalt nach der Wiedereröffnung war es auf einmal nicht mehr möglich, diese Vision des Dritten Ortes wie vor der Krise umzusetzen. Durch die Pandemie waren Bibliotheken «gezwungen, die Funktion der Bibliotheken auf den reinen Ausleihvorgang zu beschränken: ein Zustand aus einer längst überwunden geglaubten Vergangenheit» (Barbian, 2020, S. 421).

Auch wenn Bibliotheken schliessen mussten, durch die Pandemie ist das «Bedürfnis nach Literatur, Informationen und Unterhaltung […] bei den Menschen grösser denn je» (Bässler, 2020, S. 242). Durch diese Nachfrage mussten Bibliotheken schnell neue Angebote entwickeln, wie sie ihre Nutzenden trotz geschlossener Türen zuverlässig mit Medien und Informationen versorgen können.

Im Folgenden soll ein Überblick über die bestehende Forschung über Angebote in öffentlichen Bibliotheken während der Corona-Pandemie gegeben werden. Hierzu wird zuerst die Angebotsvielfalt in der internationalen Bibliothekswelt vorgestellt. Weiter wird thematisiert, wie sich Bibliotheken durch die Krise digital weiterentwickelt haben. Schliesslich wird eine vorläufige Bilanz gezogen, wie die Pandemie das Bibliothekswesen bisher geprägt hat und es weiter prägen wird.

3.1 Internationale Angebotsvielfalt

Während einer Pandemie, bei der das Vermeiden von persönlichen Kontakten und das strikte Abstandhalten die Verbreitung des Virus zumindest verlangsamen können, liegt es für Bibliotheken relativ nahe, ihre Online-Angebote auszubauen. Digitale Angebote sind zeitunabhängig verfügbar und können ohne jeglichen physischen Kontakt einfach online benutzt werden. Deshalb wurde das digitale Angebot europaweit in vielen Bibliotheken ausgebaut, wie Schleihagen berichtet (2020, S. 235). Doch damit war noch lange nicht genug. Es wurden mancherorts zusätzliche Bestell-, Abhol- und Lieferservices für analoge Medien eingerichtet, bei denen Nutzende ein Buch online bestellen konnten und es entweder kontaktlos in der Bibliothek abholen oder auch beispielsweise per Velo-Kurier zu sich nach Hause liefern lassen konnten (Schleihagen, 2020, S. 235–236; Schmidt, 2020, S. 251). Vereinzelt gab es auch Bibliotheken wie die Stadtbibliothek Arnsberg, die sogenannte Vorlesetelefone angeboten haben. Bei diesem Vorlesetelefon konnten sich Menschen, die zu Beginn der Pandemie unter dem Social Distancing gelitten hatten und sich durch die erzwungene Isolation einsam fühlten, telefonisch bei

der Bibliothek melden und Bibliotheksmitarbeitende lasen ihnen Gedichte oder kurze Texte vor (Merken, 2021, S. 10).

Auch in den USA sind ähnliche Entwicklungen zu beobachten. So hat die Brooklyn Public Library für die Jüngsten ihrer Nutzenden einen «Grab and Go»-Service für Kleinkinder eingerichtet. Dies beinhaltet Pakete in Form von «activity kits», gefüllt mit allerlei unterschiedlichen Materialien, welche die Kinder animieren sollen, ihre sensorischen Fähigkeiten beim Basteln weiterentwickeln zu können, damit sie nicht noch mehr Zeit vor dem Bildschirm verbringen müssen (Payne und Ralli, 2021, S. 20). Auch Medienpakete sind bei Bibliotheken beliebt. Hier können Nutzende online ein Medienpaket bestellen, ohne dabei genauer zu spezifizieren, welche Medien sich darin befinden sollen. Bibliotheksmitarbeitende stellen dann ein Päckchen mit Medien zusammen, welches die Nutzenden abholen können. Solche Services sollen das Browsing bzw. das Stöbern im Regal ersetzen, welches bei geschlossenen Bibliotheken nicht möglich ist (Dar, 2021, S. 17).

Während viele Forschungsbeiträge die Angebotsvielfalt in öffentlichen Bibliotheken in Form von Erlebnisberichten oder Zusammenfassungen verschiedener Angebote schildern, gibt es bisher nur wenig quantitative Forschung zu diesem Thema. Im deutschen Sprachraum ist hier die Studie von Ochs, Seidl und Vonhof zu nennen, welche mit einer quantitativen Inhaltsanalyse im Frühjahr 2020 untersucht hat, welche Angebote in baden-württembergischen Bibliotheken zur Verfügung gestellt werden (Ochs, Seidl und Vonhof, 2020; Seidl und Vonhof, 2020). Sie haben die verschiedenen Angebote und Dienstleistungen in fünf Kategorien eingeteilt: Zugänglichkeit und Benutzungsservices, Ausleihe und Rückgabe, Bestandesausbau, Kuratierung und verstärkte Werbung sowie neue Angebote (ausser Medienleihe) (Ochs et al., 2020, S. 476). Printmedien waren in den untersuchten Bibliotheken nur beschränkt zugänglich – nur etwa ein Drittel der Bibliotheken bot ihren Nutzenden durch Liefer- oder Abholservices Zugang zum physischen Bestand an. Deshalb wurde vermehrt auf eine Ausweitung des digitalen Medienangebots gezählt, wobei diese Inhalte auch verstärkt beworben, beschrieben und unterstützt wurden (Ochs et al., 2020, S. 475). Neben diesen Medienangeboten wurden auch «Prozesse und Benutzungsregeln an die Ausnahmesituation angepasst, etwa durch die Möglichkeit, Ausweise ohne Besuch in der Einrichtung zu beantragen, Medien automatisch zu verlängern oder die Anzahl der Verlängerungen zu erhöhen» (Ochs et al., 2020, S. 475).

Grundsätzlich hat sich durch die neuen Angebote die Erwartungshaltung der Bibliotheksnutzenden kaum verändert, stellen Seidl und Vonhof nach einem Jahr Pandemie fest (2021a, S. 243). Die durch die Pandemie zur Verfügung gestellten Angebote wurden je-

doch mit einer «grossen Dankbarkeit und Wertschätzung» seitens der Nutzerschaft begrüsst (Seidl und Vonhof, 2021a, S. 243). Allerdings gäbe es zwei verschiedene Nutzergruppen, die verschiedene Ansprüche haben: Einerseits die, die primär an den Medienangeboten von Bibliotheken interessiert sind, die durch die neuen Angebote auch bei geschlossener Bibliothek Medien konsumieren konnten. Andererseits gibt es die Nutzergruppe von Bibliotheken, welche die Bibliothek vor allem als Dritten Ort nutzt, was während der Pandemie nicht immer möglich war (Seidl und Vonhof, 2021a, S. 243).

3.2 Digitalisierungsschub in Bibliotheken

Wie bereits erwähnt, haben viele Bibliotheken aufgrund der Pandemie ihr Online-Angebot erheblich ausgebaut, wie z.B. die Stadtbibliothek Bad Oldesloe (Geissler, 2020, S. 256). Vor allem die Ausleihe von eMedien und die Nutzung von Streamingangeboten waren sehr beliebt. So wurde im Frühjahr 2020 in den Monaten März, April und Mai bei der Onleihe[1] ein neuer Rekord von insgesamt 3,7 Millionen Ausleihen verzeichnet – rund 1,1 Millionen mehr als im gleichen Zeitraum des Vorjahres (ekz-Gruppe, 2021).

Während Bibliotheken geschlossen blieben, waren digitale Angebote die zuverlässigste Art, Nutzende mit Medien versorgen zu können. An der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg wurde sogar eine Art «Virtual Walk-In» organisiert, bei dem der physische Bibliotheksbesuch virtuell simuliert wird und so digital auf die vor Ort vorhandenen Dokumente zugegriffen werden kann (Eigenbrodt, Schwil, Trapp und Hohlfeld, 2020, S. 247). Solche Angebote sind rechtlich allerdings nicht ganz einfach umzusetzen, da hier bei allen Vertragspartnerinnen und -partnern das Einverständnis für eine solche Nutzung der Ressourcen eingeholt werden muss (Eigenbrodt et al., S. 247). Weil solche «Virtual Walk-Ins» auch hinsichtlich der technischen Umsetzung kompliziert sind, lohnt sich ein solches Angebot nur für grössere Bibliotheken.

Dass durch die Pandemie Vieles nicht so möglich war, wie es vorher üblich war, hat Institutionen dazu gezwungen, auf digitale Angebote auszuweichen. Dies hat zu einem «Sommer der erzwungenen Innovation» geführt (Hänssler, 2020, S. 546). Bibliotheken mussten sich wie andere Veranstalter überlegen, welche Angebote sie auch digital anbieten können. Dabei wurde schnell klar, dass Analoges nicht eins zu eins ins Digitale überführbar ist, schon nur, weil die Aufmerksamkeitsspanne beispielsweise bei Online-Veranstaltungen kürzer ist als bei Veranstaltungen vor Ort (Hänssler, 2020, S. 547).

[1] Die Onleihe ist eine im deutschen Sprachraum weit verbreitete Plattform der ekz-Gruppe für die Ausleihe von eMedien (divibib, 2021).

Ein zunehmender Trend zur Digitalisierung in Bibliotheken liess sich schon vor der Pandemie feststellen, zumal Nutzende durch Suchmaschinen wie Google immer mehr den Anspruch an Bibliotheken haben, dass relevante Informationen möglichst schnell, einfach und vor allem auch kostenlos zugänglich sein sollten (Korthals, Seidl und Vonhof, 2021, S.147). Dieser Trend habe sich durch die COVID-19-Pandemie nur noch verstärkt, da analoge Medien zeitweise fast nicht mehr zugänglich waren und vermehrt auf Online-Angebote zurückgegriffen werden musste (Korthals, 2021, S. 147). Es ist zu erwarten, «dass durch die Pandemie das Thema Digitalisierung von Bibliotheksangeboten und die damit in Zusammenhang stehenden Urheberrechts- und Lizenzierungsfragen der Onleihe und vor allem auch Finanzierungsfragen, immens an Bedeutung gewinnen werden» (Korthals, 2021, S. 147).

Im «Bericht zur Lage der Bibliotheken 2020/2021» des Deutschen Bibliotheksverbands (DBV) wird von einem «dringend notwendigen Digitalisierungsschub» gesprochen, der durch die Pandemie ausgelöst worden sei (DBV, 2020, S. 5). Hier seien jetzt die «Grundlagen für flächendeckende hybride Bibliotheksangebote zu schaffen», damit Bibliotheken weiterhin «die notwendige Medienbildung vermitteln» können (DBV, 2020, S. 5).

Vor allem in kleineren Bibliotheken sind allerdings die Voraussetzungen für ein digitales oder hybrides Angebot nicht immer gegeben, denn «die Übertragung von Dienstleistungen ins Digitale und die Schaffung zeitgemässer Anwendungen und Vermittlungsformen erfordern finanzielle Ressourcen, Expertise im Bereich der IT-Technologien sowie die kontinuierliche Weiterbildung des bestehenden Personals» (Bässler, 2021, S. 234). Hier müssen Bibliotheken in Zukunft gefördert werden, um den neuen Ansprüchen gerecht werden zu können.

3.3 Erste Zwischenbilanzen aus der Krise

Nach eineinhalb Jahren Pandemie ist die Coronakrise zwar noch längst nicht überwunden, allerdings ist es trotzdem möglich, eine erste Bilanz über die letzten achtzehn Monate zu ziehen und einen Blick in die Zukunft zu wagen. Die Pandemie hat das Bibliothekswesen verändert und Innovationen hervorgerufen, die ohne das Virus wohl nicht so schnell hätten verwirklicht werden können. Wie fest die Krise die Bibliothekswelt wirklich prägen wird, ist heute noch nicht abschliessend beantwortbar. Doch erste Tendenzen lassen sich erkennen und sollen im Folgenden zusammengefasst werden.

Für Rafael Ball ist klar, dass Bibliotheken mehr bieten als «alles und jedes zur Verfügung zu stellen und hier und da noch schnell eine weitere Plattform aufzubauen, auf der dann wieder zusätzliche (oder gar redundante) Informationen abgelegt werden» und dass sie

«mehr Qualität als Quantität» bieten sollten (2020, S. 225). Viele Bibliotheken haben zwar durch die Coronakrise ihr Online-Angebot ausgebaut, um ihre Nutzenden mit Medienangeboten versorgen zu können, allerdings ist damit nicht genug. Auch die Vermittlungsarbeit ist ein wichtiges Kriterium in der Bibliotheksarbeit. «Trotz aller digitalen Angebote sind besonders die sozialen Funktionen von Öffentlichen Bibliotheken und die damit verbundenen physischen Orte von grosser Bedeutung für gesellschaftliche Teilhabe und Bildungsgerechtigkeit», schreiben Katja Thiele und Britta Klagge (2020, S. 558). Genau dieser Dritte Ort ist durch COVID-19 und die verordneten Abstands- und Hygieneregeln allerdings in Bedrängnis geraten (Tuschling-Langewand, 2021, S. 284).

Doch auch in einer Pandemie kann Partizipation gelingen. Hier können «Bibliotheken durch ihre digitale Programmarbeit ihr digitales Profil schärfen und ihren [Nutzenden] im virtuellen Raum Möglichkeiten der niedrigschwelligen Teilhabe bieten» (Tuschling-Langewand, 2021, S. 284). Die Partizipation ist also nicht auf den physischen Ort beschränkt, sondern kann auch im virtuellen Raum gut funktionieren (Tuschling-Langewand, 2021, S. 288). Problematisch an einem digitalen Dritten Ort ist allerdings, «dass die Bibliotheken im digitalen Raum keine eigenen Plattformen haben, sondern die Plattformen der grossen Tech-Konzerne nutzen» (Heizereder, 2021, S. 77).

Obwohl der Dritte Ort und der physische Raum seine Bedeutung nach der Pandemie nicht verlieren wird, wird es für Bibliotheken immer wichtiger werden, die digitale Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen zu sichern (Seidl und Vonhof, 2021b, S. 246). Denn es ist durchaus möglich, dass auch in Zukunft immer mehr Veranstaltungen digital oder hybrid angeboten werden (Kirchner, 2021, S. 326). Hier können sich Bibliotheken als Kompetenzvermittlerinnen zukünftig stärker positionieren (Reisser, 2021, S. 339).

Veränderungen in Bibliotheken hängen aber in erster Linie von den Mitarbeitenden ab. «Man braucht Empathie, muss sich in andere Menschen hineinversetzen und Probleme aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten können», schriebt Hannelore Vogt zum Thema, wie Innovationen gefördert werden können (2021, S. 241). Auch das Experimentieren und die Bereitschaft zur Entwicklung gänzlich neuer Lösungen seien wichtig (Vogt, 2021, S. 241). Dazu brauchen Bibliotheksmitarbeitende Fähigkeiten wie kritisches Denken, Kreativität und Zusammenarbeit als Lernfähigkeiten, Kommunikations-, Informations-, Medien- und Technologiekompetenzen als sogenannte literacy skills sowie Lebenskompetenzen wie Flexibilität, Führung, Initiative und Produktivität (Vogt, 2021, S. 241). Auch Kooperationen bieten zunehmende Möglichkeiten zur Weiterentwicklung von Angeboten (Brandt, 2021, S. 252).

Eines steht fest: Bibliotheken haben während der Coronakrise unglaublich viel geleistet. Wichtig ist, dass dieses Engagement und dieser Innovationsgeist auch zukünftig im Bibliothekswesen verankert bleibt, damit sich Bibliotheken weiterentwickeln können (Johnson, 2020, S. 10).

4 Methodische Vorgehensweise

Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurde eine quantitative mit einer qualitativen Methode ergänzt. Als quantitatives Erhebungsinstrument wurde eine Umfrage unter öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz gemacht. Zusätzlich zu der Umfrage wurden vier qualitative Interviews durchgeführt, welche weiterführende Einblicke in die Auswirkungen der Pandemie auf das öffentliche Bibliothekswesen der Schweiz geben sollten. Beide Erhebungsinstrumente sollen im Folgenden vorgestellt werden.

4.1 Quantitatives Erhebungsinstrument: Umfrage

In einem ersten Teil der empirischen Erhebung werden die Bibliotheksangebote während der Corona-Pandemie in einer quantitativen Umfrage untersucht. Die Grundgesamtheit dieser Umfrage sind alle öffentlichen Bibliotheken der deutschsprachigen Schweiz. Diese umfasst laut dem Bundesamt für Statistik insgesamt 547 Bibliotheken, wovon sich 92 in Gemeinden mit über 10'000 Einwohnerinnen und Einwohner befinden (Bundesamt für Statistik, 2020c).

Zur Auswertung der Umfrage wird die deskriptive Statistik verwendet. Dabei werden die Daten u.a. mit Häufigkeitstabellen und Korrelationskoeffizienten ausgewertet. Als Auswertungsinstrument kommt Microsoft Excel zum Zug.

Im Folgenden werden zuerst die Hypothesen vorgestellt, welche für die Erstellung der Umfrage verwendet wurden. Anschliessend werden diese Hypothesen operationalisiert und messbar gemacht. Anhand dieser Operationalisierung wird der Aufbau der Umfrage kurz vorgestellt. Darauf folgend wird beschrieben, wie die Pretests durchgeführt worden sind und welche Änderungen diese hervorgerufen haben. Zum Schluss dieses Abschnitts wird noch erläutert, wie die Umfrage durchgeführt wurde.

4.1.1 Hypothesen

Abgeleitet von den Forschungsfragen sowie den bisher erreichten Erkenntnissen zum Thema werden im Folgenden die Arbeitshypothesen vorgestellt, welche der Umfrage zugrunde liegen.

Laut der Studie von Seidl und Vonhof zu Bibliotheksangeboten in Baden-Württemberg während des ersten Lockdowns gab es sowohl grosse wie auch sehr kleine Bibliotheken, welche eine grosse Vielfalt an verschiedenen Angeboten aufwiesen (2020, S. 245).

Umgekehrt gibt es jedoch auch Bibliotheken jeder Grösse, die nur ihren Nutzenden nur wenig Verschiedenes angeboten haben. Daraus lässt sich die erste Hypothese ableiten:

Hypothese 1: *Es gibt keinen Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots während der Pandemie.*

Aus den später publizierten Resultaten derselben Studie geht hervor, dass nur sehr wenige Bibliotheken während dem Lockdown im Frühjahr Printmedien zur Ausleihe freigegeben haben. Deshalb wurden vermehrt Online-Medien angeboten, wobei das Angebot teilweise massiv erweitert wurde (Ochs et al., 2020, S. 475). Daraus folgt die zweite Hypothese:

Hypothese 2: *Je weniger Printmedien aufgrund der Pandemielage angeboten werden können, desto mehr Online-Angebote werden bereitgestellt.*

Während sowohl Print- wie auch Onlinemedien zum Kerngeschäft der Bibliotheken gehört, haben sich Bibliotheken durch die Pandemie zunehmend auch als Medienmacherinnen positionieren können. Vermehrt haben verschiedene Bibliotheken eigene Medieninhalte produziert und publiziert. Laut der Studie von Ochs et al., waren diese Inhalte aber weniger stark vertreten als externe Angebote wie Podcasts, Kultur- oder Bildungsangebote kuratiert worden sind (2020, S. 475–476). Daraus kann die dritte Hypothese gefolgert werden:

Hypothese 3: *Es wurden während der Pandemie mehr externe Angebote kuratiert als eigene Medieninhalte produziert wurden.*

Im folgenden Abschnitt wird dargestellt, wie diese Hypothesen messbar gemacht werden sollen.

4.1.2 Operationalisierung

Die erste Hypothese, die prüfen soll, ob kein Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots während der Pandemie besteht, kann grob in die Begriffe Bibliotheksgrösse und Angebotsvielfalt unterteilt werden. Die Bibliotheksgrösse wird gemäss Bibliosuisse aus der Einwohnerzahl der Gemeinde, dem Personalbedarf, der Bibliotheksfläche, dem Medienbestand und den Öffnungszeiten pro Woche definieret (Bibliosuisse, 2020, S. 8–9). Da vermieden werden soll, zu genaue Zahlen abzufragen, wird in der Umfrage auf die Bibliotheksfläche und den genauen Medienbestand verzichtet. Die Bibliotheksgrösse wird also hier über die Anzahl der Benutzenden, die Anzahl der Mitarbeitenden sowie die Anzahl der Öffnungsstunden pro Woche definiert.

Etwas komplizierter ist es, den Begriff der Angebotsvielfalt festzumachen. Diese kann grob in Medien- und Dienstleistungsangebote aufgeteilt werden. Auch die neuen, digitalen Angebote dürfen hier nicht fehlen. Diese bestehen aus den asynchronen, zeitunabhängigen digitalen Angeboten wie Podcasts oder Tutorials sowie den synchronen, zeitabhängigen digitalen Angeboten wie Online-Veranstaltungen, Online-Sprechstunden oder Online-Kursen bzw. Webinaren (Ochs et al., 2020, S. 476). Der Medienbestand wiederum teilt sich auf in den physischen und den in Zeiten der Pandemie besonders wichtigen digitalen Bestand. Dienstleistungsangebote wiederum können in Zugänglichkeitsangebote wie der Ausleihe und Rückgabe von Medien sowie in Benutzungsserviceangebote eingeteilt werden, wie beispielsweise der Verwaltung des Benutzerkontos mit Einschreibeverfahren oder Verlängerungen, sowie Angebote wie der vereinfachte Zugriff auf digitale Inhalte.

Die Operationalisierung der ersten Hypothese ist in Abbildung 1 dargestellt.

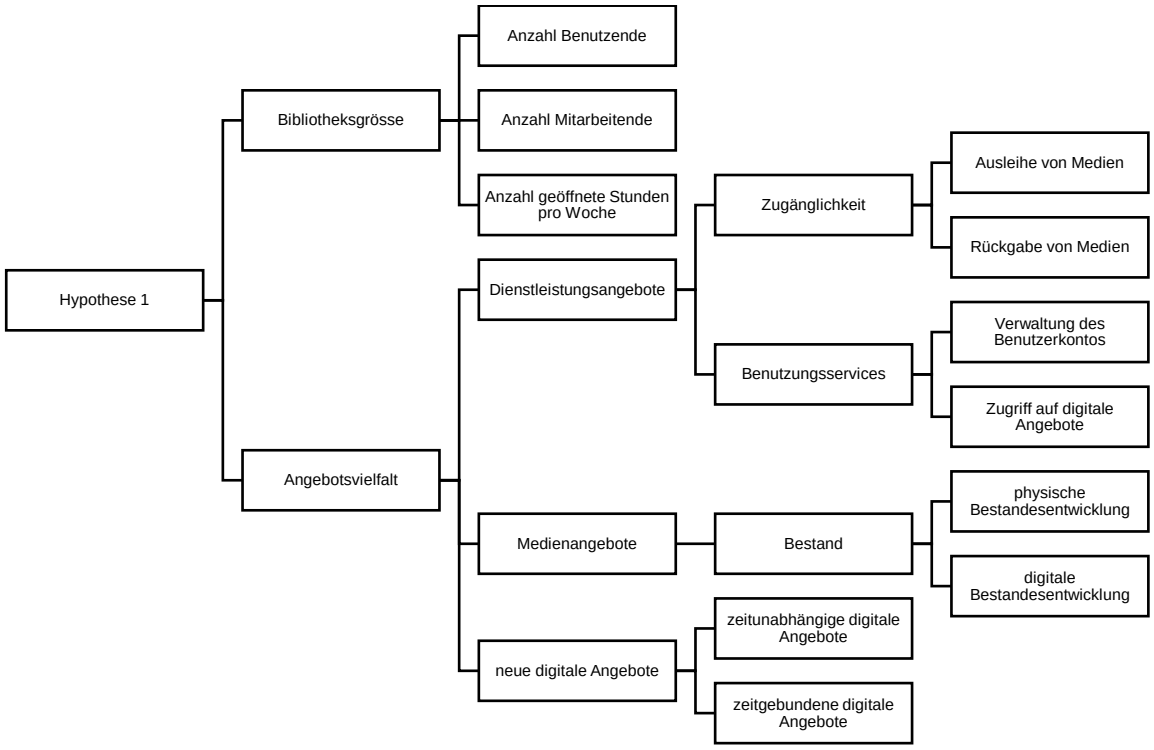

Abbildung 1: Operationalisierung der ersten Hypothese: Es gibt keinen Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots während der Pandemie.

Im Vergleich zur ersten Hypothese ist die zweite Hypothese weniger kompliziert in der Auswertung. Mit der zweiten Hypothese soll untersucht werden, ob der mangelnde Zugang zu physischen Angeboten während der Pandemie mit einem erweiterten Zugang zu Online-Angeboten kompensiert wird. Hierzu wird wieder das physische und digitale Medienangebot untersucht. Ein weiterer Faktor ist die Zugänglichkeit zu Medien. Da der Zugang zu Medien innerhalb der Umfrage nicht auszuwerten ist, sollen hier die Daten zu

Nutzung von physischen und digitalen Angeboten dazu dienen, die Hypothese auswerten zu können. Diese Operationalisierung der zweiten Hypothese wird in Abbildung 2 bildlich dargestellt.

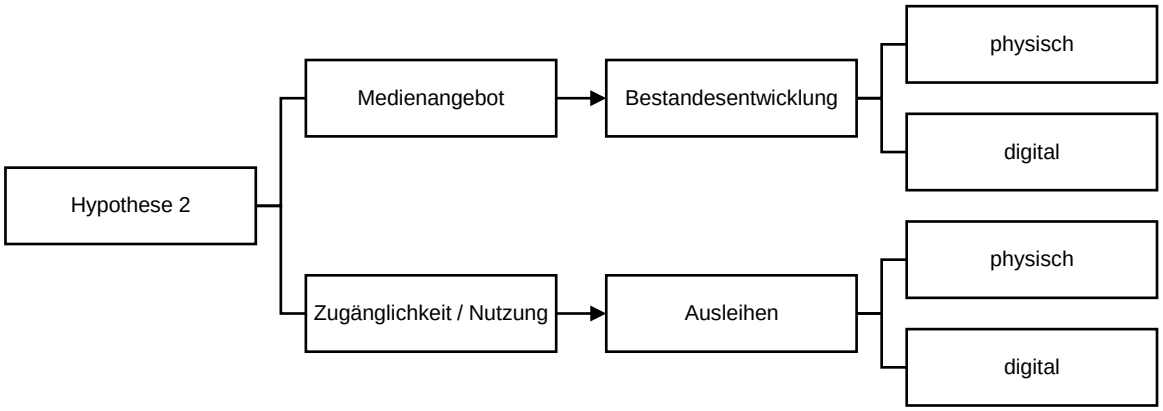

Abbildung 2: Operationalisierung der zweiten Hypothese: Je weniger Printmedien aufgrund der Pandemielage angeboten werden können, desto mehr Online-Angebote werden bereitgestellt.

Anhand der dritten Hypothese soll untersucht werden, ob während der Pandemie mehr externe Angebote kuratiert als eigene Medieninhalte produziert worden sind. Hier lassen sich die beiden Variablen der Kuration von externen Angeboten sowie die Eigenproduktion von Medieninhalten direkt vergleichen. Unter die Kuration von externen Angeboten fallen Bildungs-, Verlags- oder Kulturangebote sowie Tutorials oder Podcasts Dritter. Die Eigenproduktion von Inhalten meint die Erstellung von zeitunabhängigen Online-Angeboten wie Tutorials, Podcasts oder Online-Kurse. Zeitabhängige Angebote wie Online-Lesungen oder Online-Kurse werden hier nicht miteinbezogen, da diese keine Medienproduktion im Sinne der eigenhändigen Erstellung von Inhalten mit sich ziehen. Die Aufteilung der dritten Hypothese wird in Abbildung 3 grafisch dargestellt.

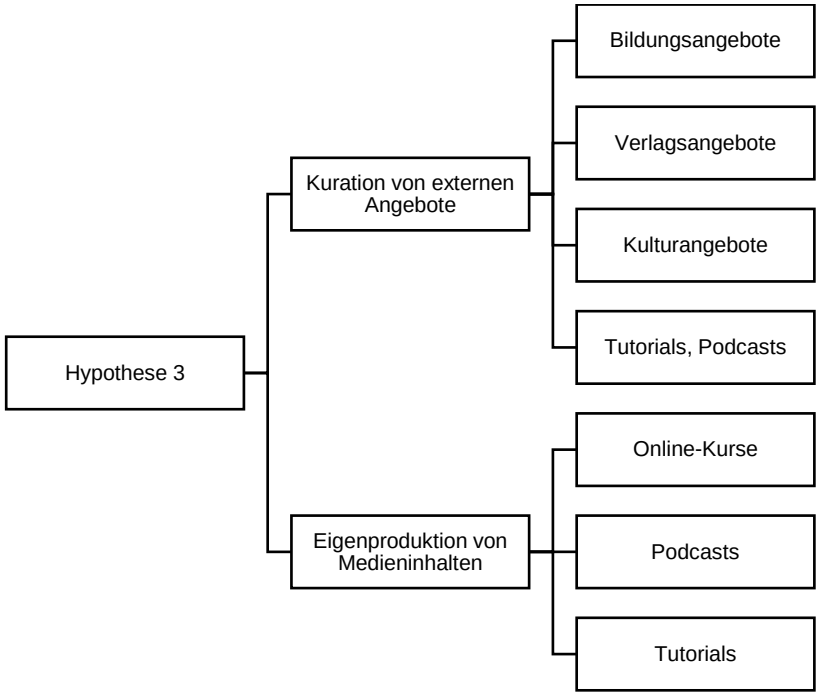

Abbildung 3: Operationalisierung der dritten Hypothese: Es wurden während der Pandemie mehr externe Angebote kuratiert als eigene Medieninhalte produziert wurden.

4.1.3 Aufbau der Umfrage

Um die Umfrage durchzuführen, wurde das von der Fachhochschule Graubünden (FHGR) zur Verfügung gestellte Tool LimeSurvey verwendet. Basierend auf der im vorherigen Abschnitt dargestellten Operationalisierung wurden sieben Fragegruppen mit insgesamt zwanzig Fragen erstellt. Mehrheitlich handelt es sich dabei um geschlossene Fragen, allerdings wurden diese teilweise auch mit einem offenen Textfeld für Ergänzungen erweitert. Die Strukturierung des Fragebogens orientierte sich dabei stark an den Ergebnissen der Studie von Ochs et al. (2020, S. 476).

Folgende Fragegruppen waren Teil der Umfrage:

- Zugänglichkeit & Benutzungsservices (1 Frage)
- Ausleihe und Rückgabe von physischen Medien (3 Fragen)
- Bestandesentwicklung (3 Fragen)
- Kuration & Werbung (4 Fragen, wovon 2 Folgefragen sind)
- Zusätzliche, neue Angebote (2 Fragen)
- Nutzung (2 Fragen)
- Angaben zur Bibliothek (5 Fragen, wovon eine freiwillig war)

Die komplette Umfrage ist im Anhang 10.1.1 einsehbar.

4.1.4 Pretests

Eine Umfrage muss immer getestet werden, bevor sie verschickt werden kann (Pickard, 2013, S. 115). Dies stellt sicher, dass die Fragen so verstanden werden, wie sie intendiert waren.

Aus diesem Grund wurden zwei Pretests durchgeführt. Der erste Pretest wurde mit sechs Personen, bestehend aus Studierenden des Studiengangs Information Science sowie Mitarbeitenden einer öffentlichen Bibliothek, durchgeführt. Aufgrund der Rückmeldungen aus dem ersten Pretest wurden u.a. nachfolgende Änderungen durchgeführt:

- Einzelne Fragen und Antwortoptionen wurden umformuliert, um das Verständnis zu verbessern
- Option «wurde schon vor Pandemie angeboten» wurde bei den Matrixfragen ergänzt
- Kürzung einzelner irrelevanter redundanter oder widersprüchlicher Antwortoptionen
- Reihenfolge von Folgefragen wurde angepasst
- Zeitangabe zur Dauer der Umfrage wurde aktualisiert
- Datumsangaben zu den Lockdowns wurden angepasst

Die überarbeitete Version der Umfrage wurde in einem zweiten Pretest noch einmal getestet. Dieser zweite Pretest wurde noch einmal mit sechs Personen durchgeführt, wieder bestehend aus Studierenden des Studiengangs Information Science und Mitarbeitenden aus öffentlichen Bibliotheken. Die Rückmeldungen und Resultate des zweiten Pretests waren bis auf einige wenige, kleinere Änderungen so weit zufriedenstellend, dass der Durchführung der Umfrage nichts mehr im Weg stand.

4.1.5 Durchführung

Um zu verhindern, dass die Umfrage pro Bibliothek mehr als einmal ausgefüllt wird, wurde die Umfrage nicht auf der Swiss-lib-Mailingliste publiziert. Stattdessen wurde auf Basis der vom Bundesamt für Statistik publizierten Listen der öffentlichen Bibliotheken eine Datenbank mit allen öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz erstellt. Die Liste «Öffentliche und kombinierte Gemeindebibliotheken (Gemeinde- und Schulbibliotheken) in Gemeinden unter 10'000 Einwohnern» umfasst insgesamt 507 Bibliotheken, die Liste «Öffentliche Bibliotheken in den Städten (Gemeinden ab 10'000 Einwohnern)» umfasst 120 Bibliotheken (Bundesamt für Statistik, 2020a; 2020b). Hier sind die französisch- und italienischsprachigen Bibliotheken jedoch noch mit einberechnet.

In einem ersten Schritt wurden deshalb alle Gemeinden, welche französisch- oder italienischsprachig sind, aus der Datenbank gelöscht. Es verblieben 398 Bibliotheken aus Ge-

meinden mit weniger als 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern und 87 Bibliotheken aus den Gemeinden mit mehr als 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern. Insgesamt wurden also 485 Bibliotheken in die Liste aufgenommen.

In einem zweiten Schritt wurde für jede dieser Bibliotheken eine Mailadresse herausgesucht. Prioritär wurde direkt eine persönliche Mailadresse der Bibliotheksleitung notiert. Bei vielen Bibliotheken, insbesondere bei vielen kleineren Bibliotheken, war aber jeweils nur eine allgemeine E-Mail-Adresse vorhanden. In solchen Fällen wurde diese in einer separaten Spalte der Datenbank notiert. In 50 Fällen fand sich auf der Bibliothekswebseite keine direkte E-Mail-Adresse. Stattdessen war jeweils nur ein Kontaktformular auf der Webseite vorhanden. Da es sich bei diesen Bibliotheken nur um sehr kleine Bibliotheken handelte, welche im Vergleich zu den grösseren Bibliotheken ungleich zahlreicher sind, wurde in diesen Fällen darauf verzichtet, die Umfrage über das Kontaktformular der Webseite zu verschicken. So entstand eine Liste mit insgesamt 435 Bibliotheken, wobei 73 persönlich angeschrieben werden konnten und 362 über eine allgemeine E-Mail-Adresse.

Dieses Vorgehen ist zwar zeitaufwändig, hat aber zwei deutliche Vorteile. Erstens wird so vermieden, dass die Umfrage von einer Bibliothek mehrfach ausgefüllt wird, was die Ergebnisse verfälschen würde. Zweitens kann nicht davon ausgegangen werden, dass alle Bibliotheksleitenden, insbesondere von kleineren Bibliotheken, die Mailingliste abonniert haben. Wird stattdessen von der Liste des Bundesamts für Statistik ausgegangen, kann eine breite Verteilung unter den Bibliotheken gewährleistet werden.

Die Umfrage wurde am 14. Juni 2020 per Mail an die 435 öffentlichen Bibliotheken der Datenbank verschickt. Nach einer Woche wurde ein Erinnerungsmail versendet. Da viele Bibliotheken freiwillig den Bibliotheksnamen angegeben haben, wurde vor der Erinnerungsmail die Liste mit den Mailadressen noch mit den angegebenen Bibliotheksnamen abgeglichen, damit nur diejenigen die Erinnerung erhalten, welche die Umfrage noch nicht ausgefüllt hatten.

Insgesamt gibt es 302 verschiedene Antwortsätze. Das entspricht 69% der angeschriebenen Bibliotheken. Allerdings sind 57 Antwortsätze unvollständig und können nicht für die Auswertung verwendet werden. Dies kommt einer Abbruchquote von 19% gleich. Mit den 245 vollständigen Antwortsätzen konnte immerhin eine Antwortquote von 56% der angeschriebenen Bibliotheken erreicht werden.

4.2 Qualitatives Erhebungsinstrument: Interviews

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie die Interviewpartnerinnen und Partner ausgewählt wurden, wie der Interviewleitfaden vorbereitet und die Gespräche durchgeführt wurden und schliesslich wie die Interviews ausgewertet wurden. Die Ergebnisse der Interviews werden in Abschnitt 5.2 geschildert.

4.2.1 Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner

Als Zielgruppe für die Interviews wurden Bibliotheksleitende von deutschschweizerischen öffentlichen Bibliotheken definiert. Es wurde schnell klar, dass hierzu Leitende von Bibliotheken unterschiedlicher Grösse befragt werden sollten. Es musste also zuerst geklärt werden, welche Bibliotheksgrössen für die Interviews in Frage kommen sollten.

Hierzu wurde erneut die schweizerische Bibliotheksstatistik des Jahres 2019 konsultiert. Sehr kleine Bibliotheken aus Gemeinden mit unter 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern wurden hier nicht berücksichtigt, da diese Bibliotheken aufgrund ihrer begrenzten personellen und finanziellen Mittel oft in ihren Möglichkeiten in Krisensituationen beschränkt sind. Eine Befragung einer so kleinen Bibliothek wurde hier nicht als zielführend erachtet. Deshalb wurde die Liste der öffentlichen Bibliotheken in den Städten aus Gemeinden mit über 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern als Basis für die Definition der Bibliotheksgrösse genommen. Diese Liste umfasst 87 öffentliche Bibliotheken der Deutschschweiz (Bundesamt für Statistik, 2020a).

Ausgehend von dieser Liste wurden die Variablen Anzahl aktive Nutzende, Total Mitarbeitende nach Köpfen, die Anzahl der Betriebe bzw. Zweigstellen sowie die Wochenöffnungszeit in Stunden zu einer neuen Variabel Bibliotheksgrösse kombiniert. Die Formel, welche zur Berechnung der Bibliotheksgrösse verwendet wurde, lautet wie folgt:

$$Bibliotheksgrösse = \frac{Nutzende * Mitarbeitende * Betriebe * Wochenöffnungszeit}{10'000}$$

Es gäbe selbstverständlich noch weitere Variablen wie z.B. die Bestandesgrösse, die hier auch relevant wären, allerdings sind diese Informationen nicht bei allen Bibliotheken gegeben, weshalb eine Inklusion dieser Variablen die Resultate verfälscht hätte.

Aufgrund dieser Berechnung wurde allen 87 Bibliotheken der Liste ein Wert zwischen 1 (Bibliothek Illnau) und 380'395 (Pestalozzi Bibliotheken Zürich) zugewiesen. Je tiefer der Wert, desto kleiner ist die Bibliothek und umgekehrt. Anhand dieses Wertes wurden die Bibliotheken in kleine, mittlere und grosse Bibliotheken eingeteilt (s. Tabelle 2).

	Kleine Bibliotheken	Mittlere Bibliotheken	Grosse Bibliotheken
Wertebereich	≤ 500	> 500, ≤ 10’000	≥ 10’000
Anzahl Bibliotheken	68	15	4

Tabelle 2: Bibliotheksgrössen

Diese Verteilung ist nicht gleichmässig, was nicht weiter erstaunlich ist, da es in der Schweiz viel mehr kleinere als grössere Bibliotheken gibt.[2] Deshalb erscheint eine Einteilung in 78% kleinere, 17% mittlere und 5% grosse öffentliche Bibliotheken in diesem Falle zweckführend.

Zusätzlich zur Bibliotheksgrösse spielte bei der Auswahl auch die Angebotsvielfalt während der Pandemie eine Rolle. Es wurde darauf geachtet, dass aufgrund der Coronakrise jeweils mindestens ein neues, innovatives Angebot zur Verfügung gestellt wurde. So wurde die Zielgruppe weiter eingeengt.

Nach diesem Verfahren wurden folgende drei Bibliotheken zur Interviewdurchführung ausgewählt:

- Kleine Bibliothek: Stadtbibliothek Zofingen; Leitung: Linda Schünhoff
- Mittlere Bibliothek: Kantonsbibliothek Baselland; Leitung: Susanne Wäfler
- Grosse Bibliothek: Kornhausbibliotheken Bern; Leitung: Felix Hüppi

Ausschlaggebend für die Auswahl der kleineren und mittleren Bibliothek war, dass beide Angebote zur Verfügung gestellt haben, die in der Schweiz eher selten vorkamen. Bei der Stadtbibliothek Zofingen war das ein Literaturpodcast, bei der Kantonsbibliothek Baselland selbstentwickelte Tutorials zu den digitalen Angeboten der Bibliothek. Bei den grossen Bibliotheken ist die Angebotsvielfalt vergleichbar, weshalb hier die Zufallszahlenfunktion von Microsoft Excel verwendet wurde, um die Bibliothek auszuwählen. Es wurde zudem darauf geachtet, drei Bibliotheken mit unterschiedlichen Funktionen auszusuchen. Eine Stadtbibliothek hat andere Aufgaben und Anspruchsgruppen als eine Kantonsbibliothek, welche wiederum anders funktioniert als eine Bibliothek mit vielen eigenen Zweigstellen.

Da die Interviews mit den drei Bibliotheksleitenden jeweils auf die Erfahrungen in der jeweiligen Bibliothek beschränkt sind, wurde zudem angestrebt, ein Interview mit einer unabhängigen Instanz zu führen, die einen schweizweiten Überblick über das helvetische

[2] Zum Vergleich: Die Liste der öffentlichen Bibliotheken aus Gemeinden mit unter 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern umfasst rund 507 Bibliotheken, die Liste der öffentlichen Bibliotheken in Städten mit über 10'000 Einwohnerinnen und Einwohner umfasst 120 Bibliotheken (inkl. französisch- und italienischsprachige Gemeinden) (Bundesamt für Statistik, 2020a; 2020b).

Bibliothekswesen hat. Hier bot es sich an, die stellvertretende Geschäftsführerin und zukünftige Direktorin von Bibliosuisse, Heike Ehrlicher, zu befragen.

4.2.2 Vorbereitung des Interviewleitfadens

Der Interviewleitfaden wurde mithilfe der SPSS-Methode erarbeitet (Helfferich, 2019, S. 677–678). Diese Methode besteht aus dem Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren der Interviewfragen. Es wurden also zuerst offene Fragen aus der Forschung gesammelt und mit eigenen Fragen ergänzt, um einen möglichst hohen Erkenntnisgewinn zu gewährleisten. Anschliessend wurden diese Fragen hinsichtlich ihrer Relevanz zu den formulierten Forschungsfragen geprüft und inhaltlich sortiert. Fragen, die für das Forschungsziel irrelevant waren, wurden wieder gestrichen. Zuletzt wurden die Fragen zu Themenblöcken gruppiert und hierarchisch gegliedert. Für den Fall, dass wichtige Aspekte nicht angesprochen werden sollten, wurden auch allfällige Nachfragen notiert.

Der so entstandene Interviewleitfaden ist eher stark strukturiert und soll Abläufe und Zusammenhänge rund um Bibliotheken in der Pandemie abfragen. Die Fragen sind aber auch offen formuliert, so dass möglichst auch neue Erkenntnisse gewonnen werden können. Damit wurde das Prinzip «so offen wie möglich, so strukturierend wie nötig» erfüllt (Helfferich, 2019, S. 670).

Der Interviewleitfaden für Heike Ehrlicher unterschied sich leicht von den Leitfäden für die Bibliotheksleitenden, da die Aufgabengebiete für Bibliosuisse auch ein anderes Spektrum umfassen. Die Fragen wurden nach Möglichkeit generalisiert, um das Bibliothekswesen in der Schweiz abzudecken. Einzelne Fragen wurden gestrichen oder ergänzt, um der besonderen Aufgabe des Verbands gerecht zu werden.

Als Einstieg in das Interview wurden die Interviewten aufgefordert, ihren beruflichen Werdegang zu schildern. Dies hatte zum Zweck, dass die Befragten sich an die Gesprächssituation gewöhnen können und sich so «warm reden» können (Bogner, Littig und Menz, 2014, S. 61).

In einem ersten Themenblock ging es um die Arbeitsorganisation und Strategien von Bibliotheken in der Pandemie. Hier wurde beispielsweise gefragt, welche organisatorischen Aufgaben es zu Beginn der Pandemie gab und welche Strategien und Massnahmen verwendet wurden, um die Bibliotheksschliessungen im ersten Lockdown zu bewältigen. Für Heike Ehrlicher kam hier noch die Frage hinzu, ob Bibliosuisse eine koordinierende Rolle zwischen dem Bund und den Bibliotheken eingenommen hat. Ausserdem wurde gefragt, welche Faktoren die Entwicklung innovativer Angebote positiv beeinflussen. Es war auch von Interesse, ob und wie freiwerdende Personalressourcen anders verwendet

werden konnten. Eine weitere Frage war, wie Bibliotheken ihre Aufgaben zur Medien- und Informationskompetenzvermittlung ohne Kundenkontakt wahrnehmen konnten.

Der zweite Themenblock drehte sich um die Nutzung von Bibliotheksangeboten. Hier wurde die Verschiebung zu Online-Angeboten thematisiert und es wurde gefragt, wie diese genutzt worden sind und ob die Nutzenden hier vermehrt Unterstützung gebraucht haben. Es wurde auch ergründet, ob sich die Erwartungshaltung der Nutzenden durch die Bereitstellung von neuen Angeboten verändert hat.

Im dritten Themenblock ging es dann um Zukunftsperspektiven und Learnings. Hier wurde einerseits gefragt, welche Angebote sich besonders bewährt oder eben nicht bewährt haben. Andererseits wurden die Befragten auch direkt um ihre Einschätzung gebeten, welche Auswirkungen die Pandemie auf das öffentliche Bibliothekswesen haben könnte. Zuletzt wurde noch gefragt, was die persönlichen Learnings betreffend Bibliotheksangeboten während der Pandemie waren. Als Abschlussfrage wurden die Interviewten noch gefragt, ob sie dem Gesagten noch etwas hinzufügen möchten, das ihnen besonders am Herzen liegt.

Wie die Umfrage musste auch der Interviewleitfaden vor der Durchführung getestet werden. Zu diesem Zweck wurde das Interview mit einer 28-jährigen Bibliothekarin durchgeführt, die während der Pandemie in einer mittelgrossen öffentlichen Bibliothek in der Deutschschweiz gearbeitet hat. Dabei stellte sich heraus, dass die Fragen innerhalb von weniger als 30 Minuten beantwortet werden konnten, obwohl eine Interviewdauer von ca. 45 Minuten angestrebt wurde. Es wurden deshalb noch ein paar Fragen ergänzt und einzelne etwas unklar formulierte Fragen präzisiert. Die Dauer des Interviews wurde auf 30 Minuten hinabgesetzt.

4.2.3 Durchführung

Der Ablauf der Interviews folgte dem im vorherigen Abschnitt beschriebenen Interviewleitfaden. Vor dem Beginn der Fragen wurde noch einmal kurz das Thema und das Ziel der Arbeit umrissen sowie der Fragebogen vorgestellt. Auch wurde nach Erlaubnis gefragt, ob das Interview aufgenommen werden darf. Zusätzlich wurde erklärt, wie und für welchen Zweck die Aufnahmen verwendet werden sollen. Die Interviews dauerten zwischen 30 und 45 Minuten und fanden zwischen dem 2. und 6. Juli 2021 statt.

Die Interviews mit Linda Schünhoff, Felix Hüppi und Heike Ehrlicher wurden online via Zoom durchgeführt. Dies hatte den Vorteil, dass die Gespräche mit Ton- wie auch mit Videospur aufgenommen werden konnten, was die spätere Verschriftlichung des Gesagten einfacher machte. Zur Aufnahme der Interviews wurde die entsprechende Funktion

von Zoom verwendet. Um sicherzustellen, dass die Aufnahme technisch reibungslos funktionierte, wurden die Gespräche jeweils zusätzlich durch eine Bildschirmaufzeichnung aufgenommen. Hierzu wurde das Programm iSkysoft verwendet.

Das Interview mit Susanne Wäfler wurde vor Ort in der Kantonsbibliothek Baselland durchgeführt. Dieses Gespräch war im Vergleich zu den Zoom-Interviews entspannter, da die Gesprächssituation durch die wegfallende Barriere des Online-Meetings natürlicher war. Das Interview wurde mit der Sprachmemo-App auf dem Handy aufgenommen. Hier fehlte die Bildspur bei der Verschriftlichung des Gesagten. Da das Interview allerdings unmittelbar nach der Durchführung transkribiert wurde, war das Gespräch im Kopf noch präsent, weshalb die fehlende Videospur nicht allzu stark ins Gewicht gefallen ist.

Im Anschluss an die Gespräche wurde sämtliches durch die Interviews gewonnenes Gesprächsmaterial verschriftlicht. Durch die Transkription wurde ein Textkorpus des verbalen Materials erstellt, welches die Basis für die spätere Auswertung bietet (Mayring, 2016, S. 89). Dabei wurde eine pragmatische Herangehensweise an die Transkription gewählt. Da die Interviews vor allem inhaltlich-thematisch interessieren und die Befragten als Experten und Expertinnen bzw. Informanten und Informantinnen aufgetreten sind, wurde auf eine phonetische oder literarische Transkription verzichtet. Stattdessen wurde die Methode «Übertragung in normales Schriftdeutsch» nach Mayring gewählt (2016, S. 91). Diese Transkriptionstechnik zeichnet sich dadurch aus, dass der Dialekt ins Standarddeutsche übersetzt wird, Satzbaufehler und Versprecher korrigiert werden und der allgemeine Stil geglättet wird (Mayring, 2016, S. 91).

4.2.4 Auswertungsmethode

Um die Interviews auszuwerten, wird die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse angewendet. Dabei wurde die Technik der zusammenfassenden Inhaltsanalyse ausgewählt, um eine induktive Kategorienbildung zu erreichen (Mayring, 2015, S. 68).

Bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring (2015, S. 70–71) wird in sieben Schritten vorgegangen (s. Abbildung 4).

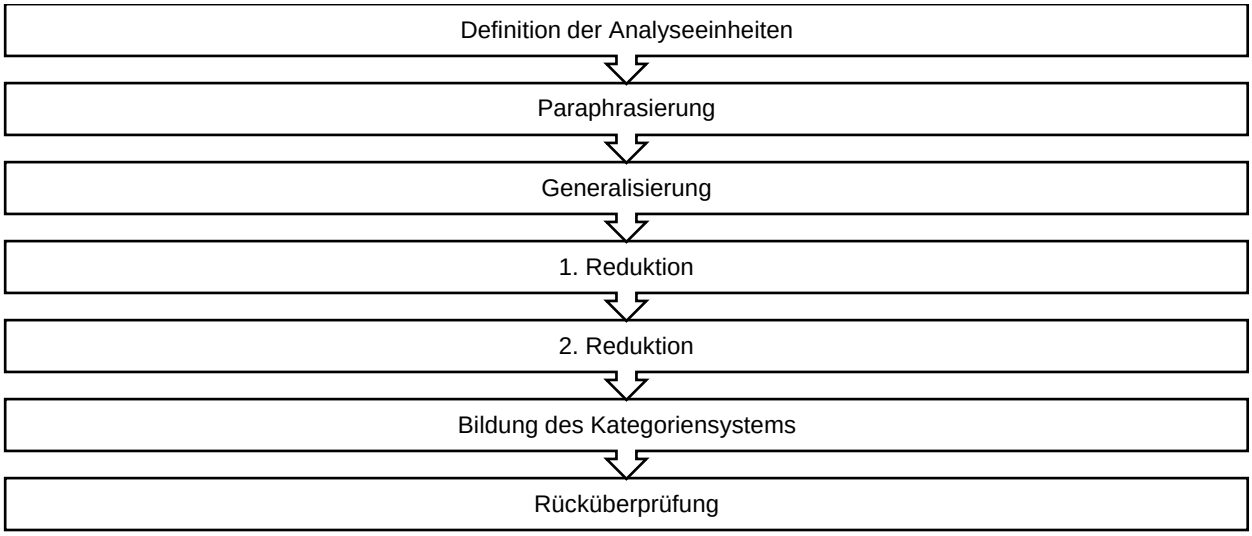

Abbildung 4: Ablauf einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse (angelehnt an Mayring, 2015, S. 70)

In einem ersten Schritt werden die Analyseeinheiten bestimmt. Hier wird aufgrund der Fragestellung festgelegt, was Teil der Zusammenfassung werden soll. Die so definierten Analyseeinheiten werden in einem nächsten Schritt paraphrasiert. Das heisst, dass die Äusserungen so formuliert werden, dass sie nur den Inhalt in einer knappen Form wiedergeben. Nicht inhaltstragende Bestandteile werden dabei ausgelassen und die Paraphrasen werden in einer grammatikalischen Kurzform erfasst. Als nächstes wird das Abstraktionsniveau der ersten Reduktion definiert und alle Paraphrasen, die unter diesem Niveau liegen, müssen generalisiert werden. Falls die Paraphrasen über dem Abstraktionsniveau liegen, werden sie vorerst übernommen. Es folgt der Schritt der ersten Reduktion. Hierbei werden inhaltsgleiche oder unwichtige, nichtssagende Paraphrasen gestrichen. In einem darauffolgenden zweiten Reduktionsschritt werden Paraphrasen, die sich aufeinander beziehen, gebündelt und neu formuliert, so dass eine neue Aussage entsteht. Dadurch entsteht ein Kategoriensystem mit verschiedenen Aussagen. Dieses Kategoriensystem muss in einem letzten Schritt noch überprüft werden, indem kontrolliert wird, ob alle ursprünglichen Paraphrasen in das Kategoriensystem einzuordnen sind. Bei Bedarf kann das Abstraktionsniveau nochmals höher gesetzt werden und der Reduktionsprozess kann nochmals durchlaufen werden, bis das Ergebnis so allgemein und knapp ist, dass der erstrebten Reduzierungsgrad erreicht ist (Mayring, 2015, S. 71).

Ausgehend von der Fragestellung dieser Arbeit wurde jede vollständige Aussage über Angebote, Dienstleistungen, Strategien und Massnahmen während der COVID-19-Pandemie sowie mögliche Auswirkungen der Pandemie als Analyseeinheit definiert. Das Abstraktionsniveau wurde relativ tief gehalten, um die Einzelfälle nicht zu sehr zu generalisieren. Hier sollten nach dem ersten Reduzierungsprozess möglichst allgemeine, aber dennoch fallspezifische Äusserungen über die Pandemie festgehalten werden. Es wurde

auf einen zweiten Reduktionsvorgang und eine noch allgemeinere Zusammenfassung auf einem höheren Abstraktionsniveau verzichtet, da eine weitere Generalisierung des Materials aufgrund der geringen Fallzahl inhaltlich nicht gerechtfertigt scheint (Mayring, 2015, S. 83).

Die so entstandene Zusammenfassung wird in Abschnitt 5.2 erläutert.

5 Ergebnisdarstellung und Auswertung

Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Forschungsarbeit dargestellt werden. In einem ersten Teil wird die Umfrage ausgewertet und die in Abschnitt 4.1.1 aufgestellten Hypothesen werden geprüft. In einem zweiten Teil sollen die Interviewergebnisse dargelegt werden. Eine Diskussion der hier dargestellten Ergebnisse findet sich in Kapitel 6.

5.1 Umfrageergebnisse

Die Umfrage wurde von 245 Bibliotheken vollständig ausgefüllt. Diese Bibliotheken stammen aus 21 Kantonen der Schweiz, wobei die Kantone Zürich (73 Bibliotheken, 29.8%), Aargau (42 Bibliotheken, 17.1%), Bern (32 Bibliotheken, 13.1%) und St. Gallen (28 Bibliotheken, 11.4%) am besten vertreten sind (s. Tabelle 5 in Anhang 10.1.2).

Insgesamt haben 189 Bibliotheken (77.1%) freiwillig den Namen ihrer Institution angegeben. Innerhalb dieser Angaben kam es zu keiner einzigen Doppelung, die Umfrage wurde also wie gewünscht nur einmal pro Bibliothek ausgefüllt. Deshalb wird davon ausgegangen, dass die restlichen 56 Bibliotheken (22.9%) auch alles einzelne Bibliotheken sind und als solche ausgewertet werden können.

Mit 223 Bibliotheken haben 91% der Umfrageteilnehmenden weniger als 10 Mitarbeitende. 16 Bibliotheken (6.5%) haben zwischen 10 und 30 Mitarbeitende und noch 6 Bibliotheken (2.5%) haben mehr als 30 Mitarbeitende. Die genaue Verteilung ist in der Tabelle 6 im Anhang 10.1.2 ersichtlich.

Im Gegensatz zu der Anzahl der Mitarbeitenden ist die Anzahl der aktiven Nutzenden der Bibliotheken besser verteilt (s. dazu Tabelle 7 in Anhang 10.1.2). Hier haben mit 5 Bibliotheken (2.0%) nur sehr wenige Bibliotheken weniger als 100 aktive Nutzende. 34.3% oder 84 Bibliotheken haben angegeben, zwischen 100 und 499 aktive Nutzende zu haben. Bei 56 Bibliotheken (22.9%) sind es zwischen 500 und 999, bei 87 (35.5%) sind es zwischen 1000 und 4999 aktive Nutzende. Mehr als 5000 aktive Nutzende haben 13 Bibliotheken bzw. 5.3% der Umfrageteilnehmenden.

Es hat sich bei der Anzahl der Öffnungsstunden pro Woche gezeigt, dass diese Werte mit der Anzahl der Mitarbeitenden korrelieren. Der Korrelationskoeffizient der beiden Variablen beträgt 0.65, was auf eine starke Korrelation hindeutet. Das heisst, dass es bei einer Bibliothek mit wenigen Mitarbeitenden statistisch gesehen wahrscheinlich ist, dass sie weniger grosszügige Öffnungszeiten haben wird. Angesichts der Tatsache, dass 91% der Bibliotheken weniger als 10 Mitarbeitende haben, erstaunt es deshalb nicht, dass 155 Bibliotheken (63.3%) weniger als 20 Stunden pro Woche geöffnet haben. Weitere

20% (49 Bibliotheken) haben zwischen 20 und 30 Stunden pro Woche geöffnet. Die weitere Verteilung ist in der Tabelle 8 im Anhang 10.1.2 ersichtlich.

Um festzustellen, wie die Bibliotheksgrösse der teilnehmenden Bibliotheken festzulegen ist, wurde anhand der in Abschnitt 4.1.2 festgelegten Operationalisierung eine Variable für die Bibliotheksgrösse berechnet. Diese Formel lehnt sich an die in Abschnitt 4.2.1 dargelegte Definition der Bibliotheksgrösse an, mit dem Unterschied, dass in der Umfrage zugunsten eines kürzeren Fragebogens auf das Erfassen der Anzahl Zweigstellen verzichtet wurde. Die für die Umfrageergebnisse verwendete Formel zur Berechnung der Bibliotheksgrösse lautet folglich:

$$Bibliotheksgrösse = Benutzende * Mitarbeitende * Wochenöffnungszeiten$$

Die Verteilung der Bibliotheksgrössen ist nach dieser Aufteilung vergleichbar mit der Verteilung, welche in Abschnitt 4.2.1 dargestellt wurde. 191 kleinere Bibliotheken machen 78.0% der Bibliotheken aus, welche an der Umfrage teilgenommen haben. Bei den mittleren Bibliotheken sind es 39 Institutionen, was sich auf 15.9% beläuft. Bei den grösseren Bibliotheken waren es insgesamt 15, also 6.1%. In Abschnitt 4.2.1 waren es 78.1% kleine Bibliotheken, 17.2% mittlere Bibliotheken und 4.5% grosse Bibliotheken. Die Verteilung der Bibliotheksgrösse der Bibliotheken, die an der Umfrage teilgenommen haben, stimmt also mit der Verteilung in der Grundgesamtheit überein.

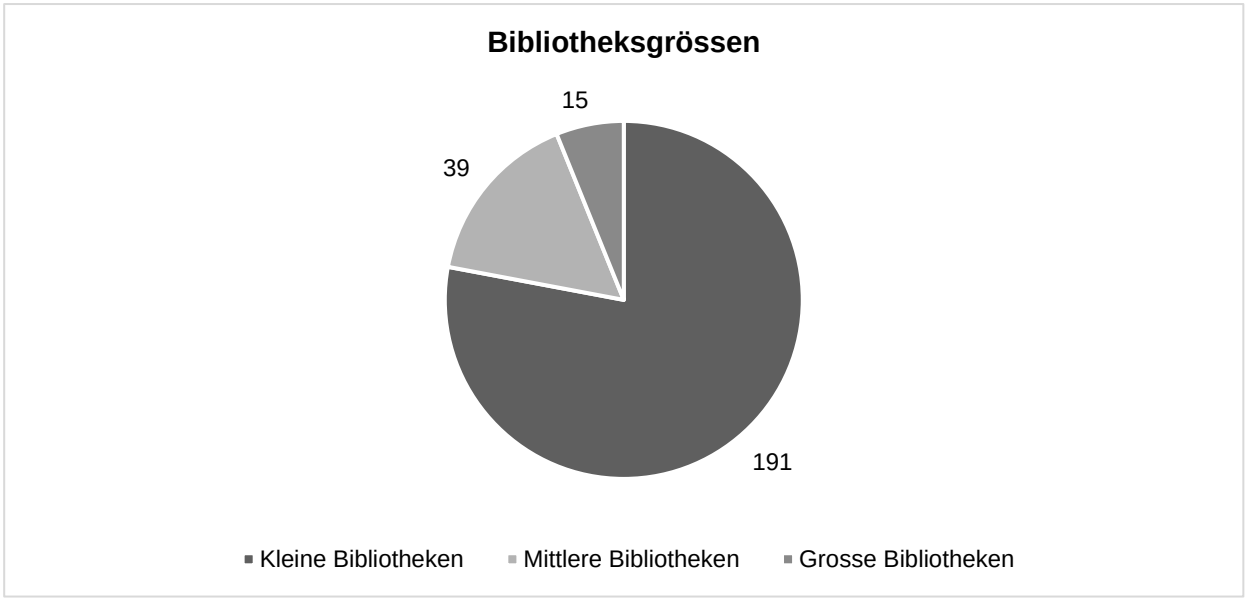

Abbildung 5: Bibliotheksgrössen (n=245)

5.1.1 Bibliotheksangebote

Die verschiedenen Bibliotheksangebote können grob in Medien- und Dienstleistungs- bzw. Serviceangebote eingeteilt werden. In diesem Abschnitt sollen die Umfrageergebnisse zu den Benutzungsservices, den Ausleih- und Rückgabeservices sowie den zusätzlichen, neuen Angeboten präsentiert werden. Bei diesen Angeboten wurde jeweils gefragt, welche davon im ersten oder zweiten Lockdown angeboten wurden, ob sie weiterhin angeboten werden, ob sie bereits vor der Pandemie angeboten wurden oder ob sie nie angeboten wurden. Es soll untersucht werden, ob ein Trend festgestellt werden kann, wie sich diese Angebote durch die Pandemie entwickelt haben.

Zu den Benutzungsservices gehört, ob die Bibliotheken vereinfachte Einschreibeverfahren (z.B. online, per E-Mail oder telefonisch) zur Verfügung gestellt haben, ob sie ihre Online-Angebote kostenfrei oder mit Schnupperabonnementen zugänglich gemacht haben, ob Medien während Bibliotheksschliessungen automatisch verlängert wurden, ob die maximale Ausleihmenge erhöht wurde und ob Mahnverfahren während Bibliotheksschliessungen gestoppt wurden.

88 Bibliotheken (35.9%) haben bereits vor der Pandemie schon vereinfachte Einschreibeverfahren zur Verfügung gestellt. Bei weiteren 80 Bibliotheken (32.7%) wurde diese Option nie angeboten. Online-Angebote wurden von 58 Bibliotheken (23.7%) schon vor Pandemiebeginn kostenfrei oder via Schnupperabo angeboten. In 141 Bibliotheken (57.6%) wurde dies nie angeboten. Was die automatische Verlängerung aller ausgeliehenen Medien angeht, so war dies in 9 Bibliotheken (3.7%) schon vor der Pandemie möglich, während das 30 Bibliotheken (12.2%) nie angeboten haben. Die Erhöhung der maximalen Anzahl an Verlängerungen war in insgesamt 36 Bibliotheken (14.7%) schon vor der Coronakrise möglich, wurde aber in 88 Bibliotheken (35.9%) nie angeboten. Mahnverfahren wurden in 2 Bibliotheken (0.8%) bereits vor der Pandemie gestoppt. Dies wurde in 7 Bibliotheken (2.9%) nie angeboten.

Um zu untersuchen, wie sich diese Angebote während der Pandemie entwickelt haben, wird hier untersucht, welche Trends zu erkennen sind. Dazu werden die Werte für den ersten und zweiten Lockdown und der Weiterführung des Angebots verglichen. Eine lineare Darstellung dieser Entwicklung ist in Abbildung 6 ersichtlich. Eine detaillierte Auswertung dieser Daten findet sich in Tabelle 9 im Anhang 10.1.2.

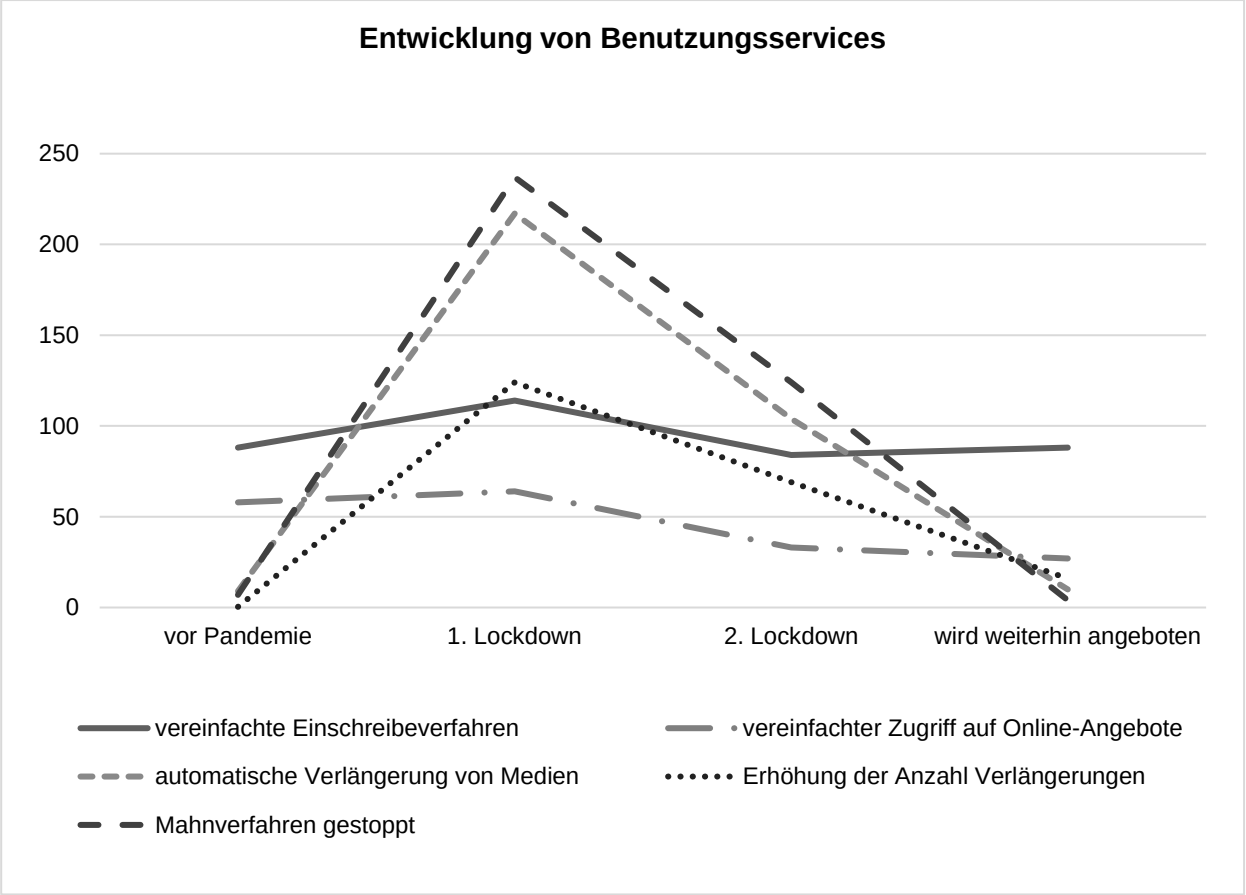

Abbildung 6: Entwicklung von Benutzungsservices (n=245)

Anhand dieser Darstellung lässt sich schnell erkennen, dass es einige Serviceangebote wie die Stundung der Mahngebühren, die automatischen Verlängerung von Medien sowie die Erhöhung der maximalen Anzahl der Verlängerungen vor der Pandemie in fast keiner Bibliothek gab. Im ersten Lockdown schnellten hier die Werte in die Höhe, seit dem ersten Lockdown ist aber nun ein deutlicher Abwärtstrend bei eben diesen Variablen zu erkennen. Die vereinfachten Einschreibeverfahren und der vereinfachte Zugriff auf Online-Angebote zeigen sich hingegen relativ konstant, wenn auch mit einer leichten Tendenz zur Abnahme. Hier ist auffallend, dass diese beiden Angebote bereits vor der Pandemie zur Verfügung gestellt wurden.

Die Entwicklung der Ausleih- und Rückgabeangebote gehört strenggenommen auch zu den Benutzungsservices dazu. Da hier allerdings eine grosse Vielfalt an Angeboten zu beobachten war, wurde dieser Punkt separat untersucht und soll deshalb auch separat ausgewertet werden. Bei den Ausleih- und Rückgabeangeboten wurde geprüft, ob Medien auf Vorbestellung abgeholt werden konnten, ob für bestellte Medien ein Lieferservice durch Mitarbeitende, Freiwillige oder Dritte zur Verfügung gestellt wurde, ob für bestellte Medien ein Postversand möglich war, ob die Bibliothek auch individuelle Medien-

pakete zusammengestellt hat und ob die Rückgabemöglichkeiten flexibel waren, also z.B. die Rückgabe über einen Automaten, eine Box oder via Terminvereinbarung.

Auch hier soll zuerst geklärt werden, welche dieser Angebote schon vor der Pandemie angeboten bzw. welche nie angeboten wurden. Ein Abholdienst bestellter Medien wurde von 18 Bibliotheken (7.3%) bereits vor der Pandemie angeboten. 46 Bibliotheken (18.8%) stellten nie ein solches Angebot zur Verfügung. Ein Lieferservice war in 8 Bibliotheken (7.3%) bereits vor der Pandemie verfügbar und wurde in 58 Bibliotheken (23.7%) nie angeboten. Ein Postversand war in den meisten Bibliotheken nie möglich – 223 Bibliotheken (91.0%) haben dies nie angeboten. In 4 Bibliotheken (1.6%) war es aber schon vor Pandemiebeginn möglich, bestellte Medien per Post zu versenden. Medienpakete wurden in 46 Bibliotheken (18.8%) schon vor der Pandemie angeboten, allerdings war dieses Angebot in 109 Bibliotheken (44.5%) nie verfügbar. Flexible Rückgabemöglichkeiten wurden in 98 Bibliotheken (40.0%) bereits vor der Coronakrise zur Verfügung gestellt und in 50 Bibliotheken (20.4%) nie angeboten.

Analog zu den Benutzungsservices wird auch hier mithilfe eines Liniendiagramms untersucht, wie sich diese Angebote im Laufe der Pandemie entwickelt haben (s. Abbildung 7). Wie auch schon bei den Benutzungsservices ist eine tabellarische Darstellung der Daten im Anhang 10.1.2 zu finden (s. Tabelle 10).

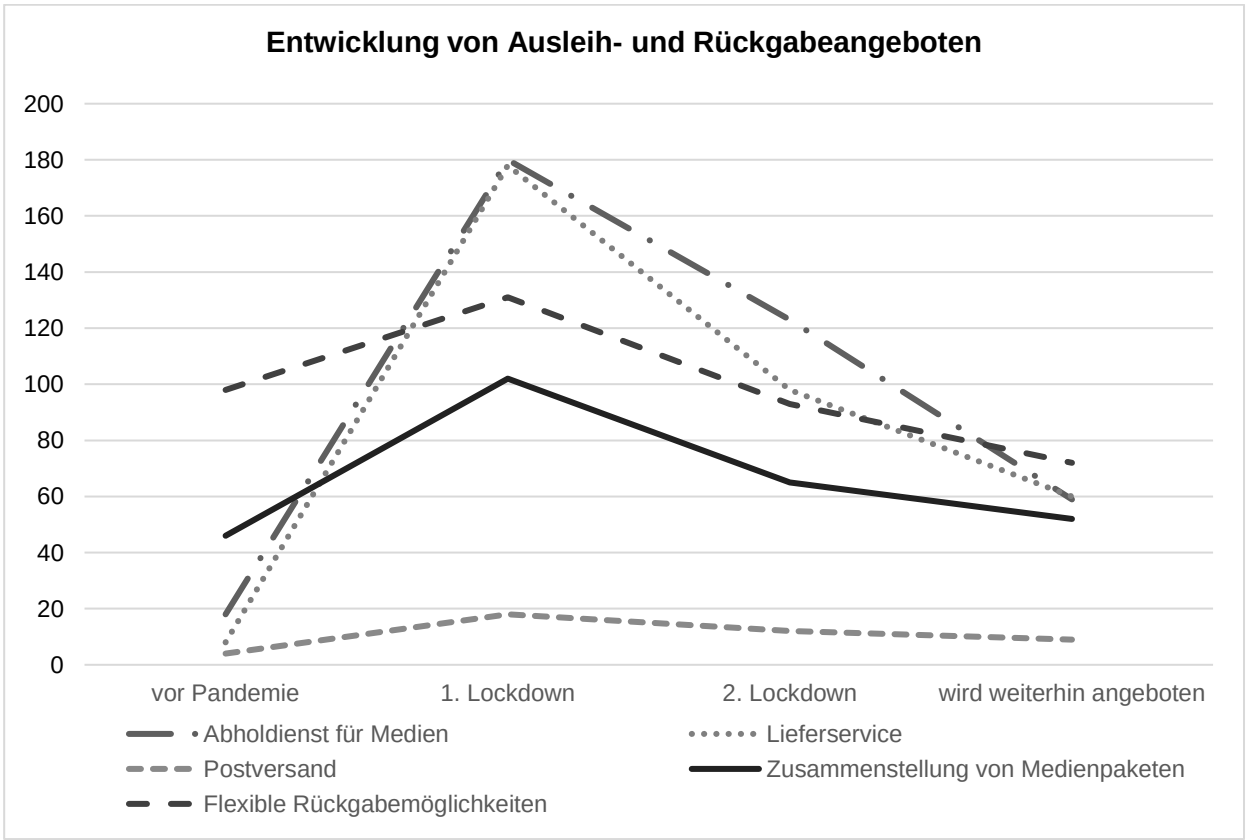

Abbildung 7: Entwicklung von Ausleih- und Rückgabeangeboten (n=245)

Hier bietet sich wieder ein ähnliches Bild wie bei den Benutzungsservices. Liefer- und Abholdienste wurden vor der Pandemie nur vereinzelt angeboten und erlebten im ersten Lockdown einen Höhepunkt. Seither sind die Zahlen rückläufig. Es gibt aber doch noch jeweils ca. 24% der Bibliotheken, die diese Angebote weiterführen. Ein Postversand bestellter Medien hat eine ähnliche Entwicklung hinter sich, allerdings auf einer viel kleineren Skala. Hier haben lediglich 18 Bibliotheken (7.3%) diesen Service im ersten Lockdown angeboten. Rund die Hälfte davon bietet den Postversand weiterhin an. Flexible Rückgabemöglichkeiten waren bereits vor der Pandemie in vielen Bibliotheken möglich. Dies wurde im ersten Lockdown noch vermehrt angeboten – hier haben 131 Bibliotheken (53.5%) angegeben, dies anzubieten. Diese Zahl nahm jedoch dann ab und stabilisierte sich ungefähr dort, wo sie vor der Pandemie gestartet ist. Die Zusammenstellung von Medienpaketen hat sich ähnlich entwickelt, mit einer klaren Zunahme während des ersten Lockdowns und einer sukzessiven Abnahme.

Zu den Bibliotheksangeboten gehören zu guter Letzt auch neue Formen von Angeboten, wie beispielsweise Online-Veranstaltungen, Online-Sprechstunden z.B. zu den digitalen Angeboten, selbstentwickelte Tutorials zu Angeboten, selbstentwickelte Podcasts, oder auch selbstentwickelte Online-Kurse oder Webinare. Diese Angebote wurden vor der Pandemie von sehr wenigen bis keinen Bibliotheken angeboten (s. Tabelle 11 im Anhang 10.1.2) und können dementsprechend als neue Angebote betrachtet werden. Allerdings muss hier auch erwähnt werden, dass sie im Vergleich zu den Serviceangeboten wie etwa Abhol- oder Lieferdienste nur von wenigen Bibliotheken angeboten wurden. Die Quoten der Bibliotheken, die nie solche Angebote zur Verfügung gestellt haben, liegt bei den Online-Sprechstunden, Tutorials, Podcasts und Online-Kursen bzw. Webinaren bei 92.7% (Tutorials) bis 98.0% (Online-Kurse/Webinare). Einzig Online-Veranstaltungen schneiden hier etwas besser ab, denn diese wurden immerhin in 21.2% der Bibliotheken angeboten.

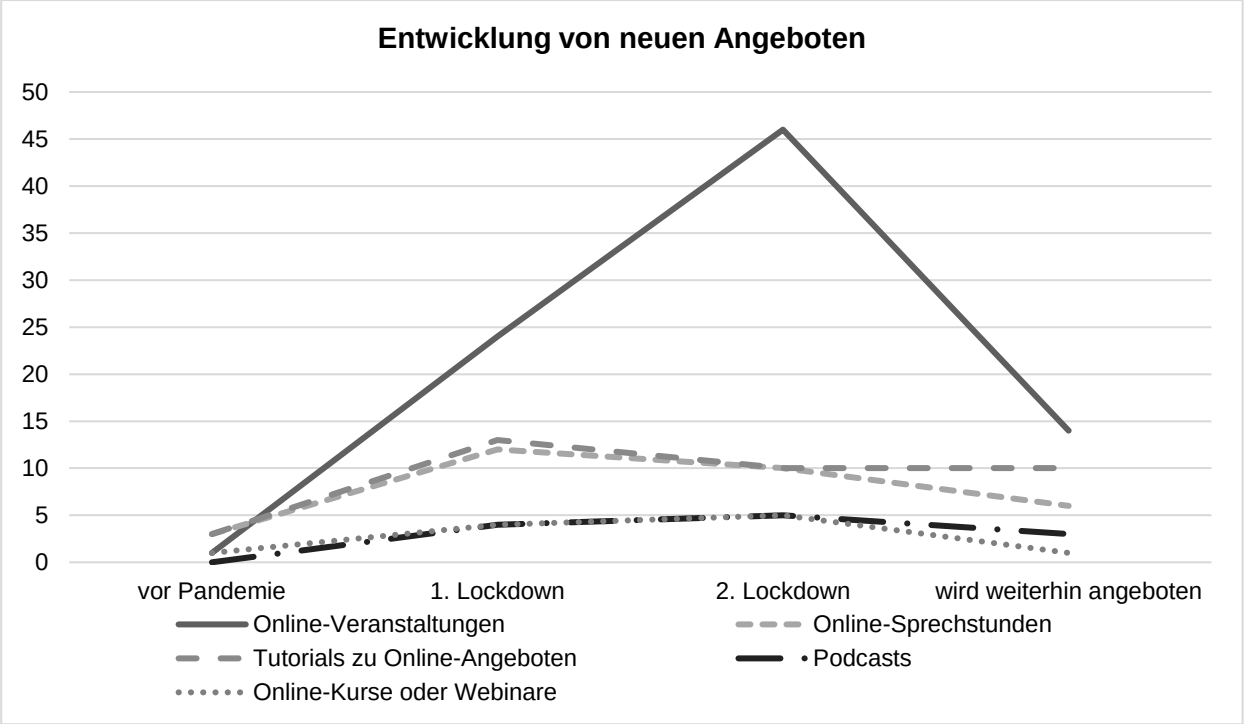

Abbildung 8: Entwicklung von neuen Angeboten (n=245)

Dementsprechend unterscheidet sich die grafische Darstellung der zeitlichen Entwicklung dieser Angebote von den Diagrammen der Benutzungsservices (s. Abbildung 8).

Online-Veranstaltungen sind gewissermassen die Überflieger dieser Kategorie. Im zweiten Lockdown wurden diese von 46 Bibliotheken (18.8%) angeboten und fanden so ihren Höhepunkt. Allerdings führen nur wenige Bibliotheken dieses Angebot weiter. Online-Sprechstunden und Tutorials haben jeweils eine ähnliche Entwicklung hinter sich. Sie wurden beide am meisten im ersten Lockdown angeboten, mit einem Höhepunkt von 13 Bibliotheken bei den Tutorials und von 12 Bibliotheken bei den Online-Sprechstunden. Die Tutorials konnten sich daraufhin auf einem relativ stabilen, leicht sinkenden Level halten, während die Online-Sprechstunden nur von der Hälfte der 12 Bibliotheken weiterhin angeboten werden. Auch Podcasts und Online-Kurse bzw. Webinare haben sich ähnlich entwickelt. Beide Angebote wurden nur von wenigen Bibliotheken überhaupt angeboten. Sie erlebten ihren Höhepunkt bei lediglich 5 Bibliotheken im zweiten Lockdown. Seither hat das Angebot wieder abgenommen, wobei Podcasts immerhin noch von 3 Bibliotheken weiterhin angeboten werden. Bei den Online-Kursen bzw. Webinaren ist es nur 1 Bibliothek, die das Angebot beibehält.

5.1.2 Stichprobe

In diesem Teil der Umfrage wurden die Bibliotheken gebeten, anzugeben, wie sich ihr digitaler wie auch ihr physischer Bestand aufgrund der Pandemie verändert hat.

Bei den digitalen Beständen wurde detailliert nach den einzelnen Online-Angeboten gefragt. Die Bibliotheken mussten für eBooks, eAudios, Film- und Musikstreaming, ePapers bzw. eMagazines sowie für Online-Nachschlagewerke angeben, wie sich das jeweilige Angebot seit Anfang 2020 verändert hat. Dabei hat sich herausgestellt, dass 171 Bibliotheken (69.8%) gar keine Online-Nachschlagewerke anbieten. Auch die Streamingangebote werden im Falle von Musikstreaming in 159 Bibliotheken (64.9%) und im Falle von Filmstreaming in 157 Bibliotheken (64.1%) nicht angeboten. In 67 Bibliotheken (27.3%) gibt es zudem keine ePapers und eMagazines, in weiteren 45 (23.3%) keine eBooks und noch in 45 (18.4%) keine eAudios. Bei dieser Angabe ist es verwunderlich, dass eAudios in mehr Bibliotheken vorhanden sind als eBooks. Es ist hier unter Umständen möglich, dass die Frage teilweise falsch verstanden wurde. In Tabelle 3 ist ersichtlich, wie sich die jeweiligen Online-Angebote verändert haben.

Am meisten wurden eBook-Bestände ausgebaut. Hier haben 71 Bibliotheken (37.8%) angegeben, den Bestand ausgebaut oder stark ausgebaut zu haben. Auch bei den eAudios und ePapers bzw. eMagazines haben 57 (28.5%) bzw. 50 (28.1%) der Bibliotheken angegeben, das Angebot ausgebaut zu haben. Streamingangebote wurden etwas seltener aufgestockt, hier liegt die Quote bei 22.1% für Musik und bei 20.5% für Filme. Eher nicht ausgebaut wurden Online-Nachschlagewerke wie Munzinger oder Brockhaus. Hier haben nur 5 Bibliotheken angegeben, das Angebot erweitert zu haben. Fast keine digitalen Angebote wurden verkleinert. Die meisten Bibliotheken haben ihr digitales Angebot unverändert gelassen. Die Quote liegt dafür bei den eBooks bei 61.7%, bei den eAudios bei 69.5%, beim Filmstreaming bei 77.3%, beim Musikstreaming bei 76.7%, bei den ePapers und eMagazines bei 71.3% und ist bei den Online-Nachschlagewerken mit 93.2% am höchsten.

	eBooks		**eAudios**		**Streaming (Filme)**		**Streaming (Musik)**		**ePapers & eMagazines**		**Online-Nachschlagewerke**	
	n=188		n=200		n=88		n=86		n=178		n=74	
stark ausgebaut	17	9.0%	11	5.5%	7	8.0%	2	2.3%	10	5.6%	0	0.0%
ausgebaut	54	28.7%	46	23.0%	11	12.5%	17	19.8%	40	22.5%	5	6.8%
unverändert	116	61.7%	139	69.5%	68	77.3%	66	76.7%	127	71.3%	69	93.2%
verkleinert	1	0.5%	2	1.0%	2	2.3%	1	1.2%	1	0.6%	0	0.0%
stark verkleinert	0	0.0%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

Tabelle 3: Bestandesentwicklung Online-Angebote

Analog zu den Online-Angeboten wurde auch gefragt, wie sich der physische Bestand der Bibliotheken verändert hat. Hier wurde allerdings nicht in verschiedene Medientypen differenziert, da der Fokus pandemiebedingt auf den digitalen Medien liegen sollte. Die Ergebnisse dieser Frage der Umfrage sind in Abbildung 9 einsehbar.

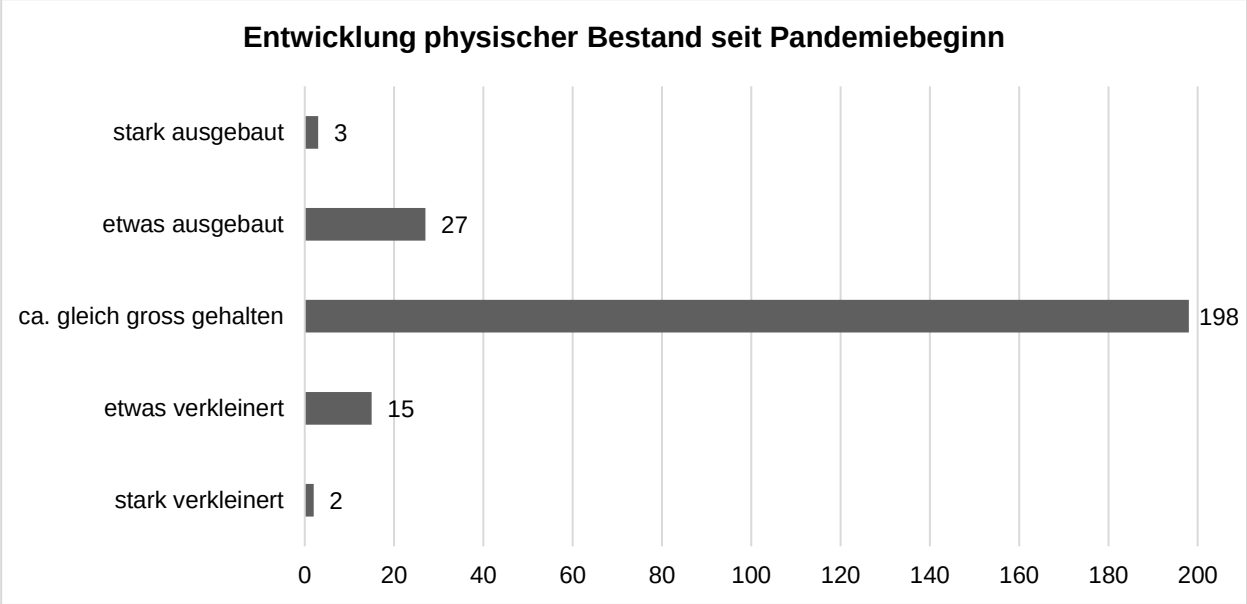

Abbildung 9: Entwicklung physischer Bestand seit Pandemiebeginn (n=245)

Anhand dieser Abbildung wird deutlich, dass im letzten Jahr der physische Bestand in den meisten Bibliotheken (80.8%) ca. gleich gross gehalten wurde. 30 Bibliotheken (12.2%) haben ihn ausgebaut bis stark ausgebaut, während 17 Bibliotheken (6.9%) den physischen Bestand verkleinert bis stark verkleinert haben.

Damit sind nun genügend Informationen über die verschiedenen Bibliotheksangebote vorhanden, um die erste Hypothese auszuwerten. Diese lautet wie folgt:

Hypothese 1: *Es gibt keinen Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots während der Pandemie.*

Um diese Hypothese aufzulösen, wird der Korrelationskoeffizient der Variablen Bibliotheksgrösse und Angebotsvielfalt verwendet. Die Variable Bibliotheksgrösse wurde bereits im Abschnitt 5.1 erläutert und wird in dieser Form auch hier verwendet. Für die Variable Angebotsvielfalt muss allerdings noch ein bisschen Vorarbeit geleistet werden. Wie in Abschnitt 4.1.2 bereits dargelegt, setzt sich die Variable Angebotsvielfalt aus allen Dienstleistungs- und Medienangeboten während der Pandemie zusammen. Dies sind einerseits die im vorherigen Abschnitt besprochenen Bibliotheksangebote wie Lieferdienste oder Online-Veranstaltungen, andererseits auch die physische und digitale Bestandesentwicklung, wie sie in diesem Abschnitt dargestellt wurde.

Für die Variable der digitalen Bestandesentwicklung müssen die einzelnen digitalen Angebote zuerst in eine Variable kombiniert werden. Dazu wurde ein Punktesystem entwickelt. Jede Bibliothek erhält für jedes Angebot, das sie stark ausgebaut hat, 5 Punkte. Wurde das Angebot lediglich ausgebaut, gibt das 3 Punkte. Für unveränderte Angebote werden 0 Punkte vergeben. Wurde das Angebot hingegen verkleinert oder stark verkleinert, gibt das -3 bzw. -5 Punkte. Wurde das Angebot gar nicht angeboten, gibt es -2 Punkte. Diese Berechnung ergab einen Wertebereich zwischen -16 und 22 für die neue Variable der digitalen Bestandesentwicklung. Für die physische Bestandesentwicklung wurde eine analoge Gewichtung vorgenommen.

Nun müssen auch die in Abschnitt 5.1.1 vorgestellten Angebote in eine Variable kombiniert werden. Auch hier wurde mit einer Gewichtung gearbeitet: Es gab jeweils 5 Punkte, wenn das Angebot im ersten oder zweiten Lockdown zur Verfügung gestellt wurde oder es weiterhin angeboten wird. 3 Punkte wurden vergeben, wenn das Angebot bereits vor der Pandemie angeboten wurde. Keine Punkte gab es, wenn das Angebot nie verfügbar war. Für jedes der fünfzehn im Abschnitt 5.1.1 vorgestellten Angebote gab es nun Punkte, welche zu einer neuen Variable Bibliotheksangebote kombiniert wurden.

Um die Hypothese auswerten zu können, mussten jetzt diese drei neuen Variablen – digitale Bestandesentwicklung, physische Bestandesentwicklung sowie Bibliotheksangebote – verknüpft werden. Sie wurden dazu addiert, wobei die Variable Bibliotheksangebote doppelt gewichtet wurde, weil die digitale und physische Bestandesentwicklung auch vor der Pandemie bereits existierte, während viele der Bibliotheksangebote komplett neu waren. So ergab sich die neue Variable Angebotsvielfalt, bei der der Wertebereich zwischen 4 und 363 Punkten lag.

An dieser Stelle kann der Korrelationskoeffizient der Variablen Angebotsvielfalt und Bibliotheksgrösse ausgewertet werden. Dieser beträgt 0.27, was einer mittleren Korrelation gleichkommt. Es gibt also einen Zusammenhang zwischen Bibliotheksgrösse und Vielfalt des Angebots, auch wenn dieser nicht sonderlich stark ist. Die Hypothese wurde demnach falsifiziert und muss verworfen werden.

5.1.3 Nutzung

Die Bibliotheken wurden in der Umfrage zusätzlich um eine Einschätzung der Nutzung gebeten. Die Resultate dazu sind in Tabelle 4 ersichtlich.

Nutzung	Abhol- & Lieferdienste		eMedien		Selbstentwickelte, zeitunabhängige Angebote		Online-Veranstaltungen (zeitabhängig)	
	n=224		n=194		n=18		n=50	
sehr gut	64	28.6%	68	34.9%	1	5.6%	4	8.0%
gut	95	42.4%	96	49.2%	3	16.7%	17	34.0%
mittelmässig	37	16.5%	25	12.8%	10	55.6%	21	42.0%
eher schlecht	15	6.7%	4	2.1%	3	16.7%	5	10.0%
schlecht	13	5.8%	2	1.0%	1	5.6%	3	6.0%

Tabelle 4: Nutzung der Angebote

Abhol- und Lieferdienste wurden in nur 21 (8.6%) der befragten Bibliotheken nie angeboten. Auch eMedien waren in nur 50 (20.4%) der befragten Bibliotheken nicht im Angebotskatalog enthalten. Komplett neue Angebote wie selbstentwickelte, zeitunabhängige digitale Angebote wie z.B. Tutorials oder Podcasts) und Online-Veranstaltungen waren allerdings seltener. Die Quote der Bibliotheken, welche nie solche Angebote zur Verfügung gestellt haben, ist dementsprechend höher und liegt bei den zeitunabhängigen Angeboten bei 92.7% und bei den Online-Veranstaltungen bei 79.6%.

Am besten wurden die eMedien ausgeliehen. Hier gaben 84.1% der Bibliotheken an, dass diese gut bis sehr gut genutzt worden sind. Auch die Abhol- und Lieferdienste scheinen einem Bedürfnis zu entsprechen, denn auch hier haben 71% der Bibliotheken angegeben, dass diese gut bis sehr gut genutzt worden sind. Etwas schlechter sieht das bei den komplett neuen Angeboten aus. Online-Veranstaltungen erreichten unterschiedlich viel Publikum. Hier gaben 42% der Bibliotheken an, dass diese gut bis sehr gut genutzt worden sind. Nochmals 42% schätzten die Nutzung nur als mittelmässig ein, während 16% angegeben haben, dass die Nutzung schlecht bis sehr schlecht gewesen sei. Am schlechtesten schnitten jedoch die selbstentwickelten, zeitunabhängigen digitalen Angebote ab. Hier meldeten nur 22.2% der Bibliotheken, dass diese gut bis sehr gut genutzt worden seien. 55.6% hielt die Nutzung für mittelmässig und wiederum 22.2% gar für schlecht. Allerdings ist hier die untersuchte Datenmenge auch viel kleiner, da vergleichsweise wenige Bibliotheken diese Angebote zur Verfügung gestellt haben. Insbe-

sondere bei den selbstentwickelten, zeitunabhängigen digitalen Angeboten ist es gut möglich, dass mehr Fallzahlen das Ergebnis beeinflusst hätten.

Die Nutzung der physischen Medien wurde in einer separaten Frage erfasst. Die Bibliotheken mussten hier angeben, wie sich die Ausleihen von physischen Medien seit Beginn der Pandemie verändert haben. Die Resultate zu dieser Frage sind in Abbildung 10 ersichtlich.

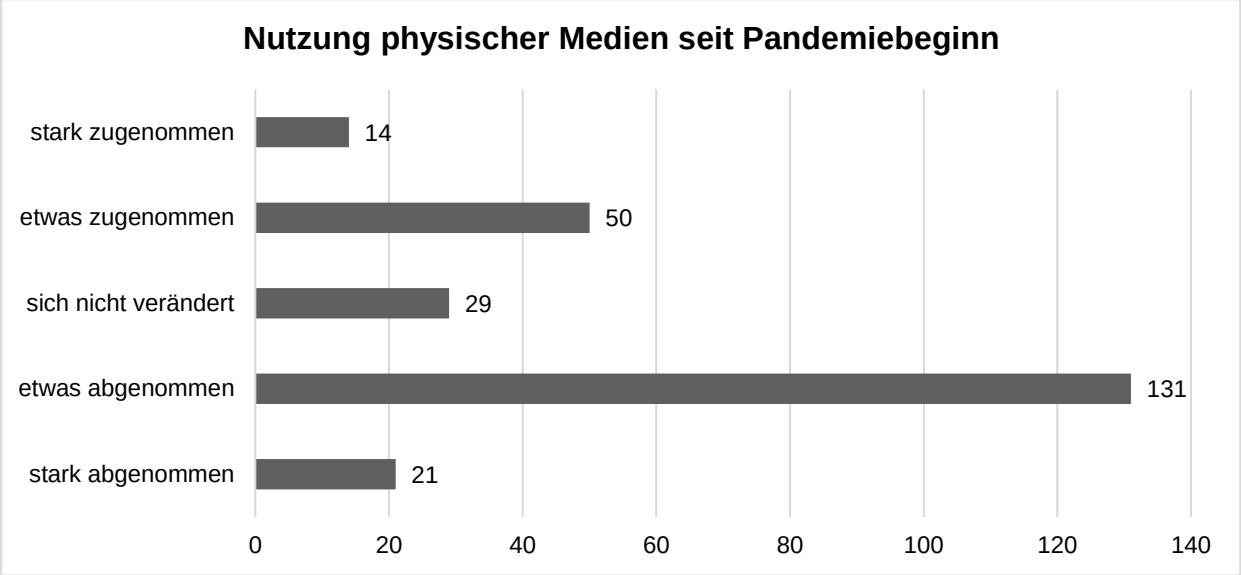

Abbildung 10: Nutzung physischer Medien (n=245)

An der Grafik ist sofort ersichtlich, dass ein Grossteil der Bibliotheken eine Abnahme bei der Ausleihe von physischen Medien verzeichnen musste. 152 Bibliotheken (62.0%) gaben an, dass die Nutzung physischer Medien seit Pandemiebeginn abgenommen bis stark abgenommen habe. Bei 29 Bibliotheken (11.8%) blieb die Nutzung unverändert, während sie bei 64 Bibliotheken (26.1%) sogar zugenommen hat.

Damit sind nun alle Informationen, die für die Auswertung der zweiten Hypothese gebraucht werden, vorhanden. Diese Hypothese lautet:

Hypothese 2: *Je weniger Printmedien aufgrund der Pandemielage angeboten werden können, desto mehr Online-Angebote werden bereitgestellt.*

Diese Hypothese kann in die Faktoren Angebot von Print- und Onlineangeboten sowie Zugänglichkeit aufgeteilt werden. Der Faktor Zugänglichkeit ist hier leider nicht auswertbar, da es nicht möglich war, diese Daten in einer Umfrage sinnvoll zu erheben. Allerdings kann hier die Variable der Ausleihen von Online- und Printmedien verwendet werden, um zu versuchen, die fehlende Zugänglichkeitsvariabel aufzufangen. Der Faktor des Angebots wird mit der Bestandesentwicklung (s. Abschnitt 5.1.2) abgedeckt. Hier wird angenommen, dass Bibliotheken auf veränderte Zugänglichkeitsmöglichkeiten v.a. auch

durch Bestandesoptimierung reagiert haben. Folglich wird zur Auswertung dieser Hypothese geprüft, ob ein Zusammenhang zwischen der Bestandesentwicklung im digitalen und im physischen Angebot sowie der Nutzung besteht. Dazu wird der Korrelationskoeffizient der Variablen Printmedien und eMedien berechnet. Damit sich die Hypothese verifizieren lässt, müsste dieser Korrelationskoeffizient negativ sein, da sich die Werte der beiden Variablen in eine unterschiedliche Richtung bewegen müssten.

Um den Korrelationskoeffizienten zu berechnen, muss an dieser Stelle noch die physische und digitale Mediennutzung neu gewichtet werden. Dies wurde analog der Variablen der physischen und digitalen Bestandesentwicklung gemacht. Bei den Ausleihen der eMedien und der physischen Medien wurde die gleiche Gewichtung vorgenommen, wie das auch schon bei den Bestandesentwicklungsvariablen der Fall war: Wenn das Angebot jeweils sehr gut genutzt wurde, gab es 5 Punkte. Bei guter Nutzung gab es 3 Punkte, bei gleichbleibender Nutzung 0 Punkte. Für schlechte und sehr schlechte Nutzung gab es -3 bzw. -5 Punkte.

Nun gibt es noch vier Variablen, die zusammen in Verbindung gebracht werden müssen: die Variable digitale Bestandesentwicklung, die Variable physische Bestandesentwicklung, die Variable digitale Nutzung sowie die Variable physische Nutzung. Um die Hypothese nun auswerten zu können, wurden die digitalen und die physischen Variablen zu je einer Variablen kombiniert. Dazu wurden jeweils die Variablen Bestandesentwicklung und Nutzung addiert. Dies ergab zwei neue Variablen, eMedien und Printmedien.

Nun konnte der Korrelationskoeffizient dieser beiden Variablen berechnet werden. Dieser ergab -0.25. Die Korrelation ist demnach als mittelmässig negativ einzuschätzen. Das heisst, dass sich die Werte der beiden Variablen in eine entgegengesetzte Richtung bewegen. Die zweite Hypothese kann somit bestätigt werden: Wenn weniger Printmedien angeboten wurden, wurden vermehrt eMedien zur Verfügung gestellt. Obwohl die Korrelation hier nicht stark negativ ist, kann mit einem Korrelationskoeffizienten von -0.25 ein eindeutiger Trend festgestellt werden.

5.1.4 Kuration und Werbung

Die Umfrage sollte auch herausfinden, inwiefern Bibliotheken während der Pandemie einerseits Werbung für bestehende Online-Angebote gemacht haben und inwiefern sie andererseits als Multiplikatoren für externe Angebote mitgewirkt haben, indem sie für ihre Nutzenden auswärtige Angebote kuratiert haben.

Um dies zu untersuchen, wurde zuerst mit einer Filterfrage ermittelt, ob durch die Pandemie vermehrt Werbung für bestehende Online-Angebote gemacht wurde bzw. ob die Bib-

liotheken auf nützliche Angebote Dritter hingewiesen haben. Hier gaben insgesamt 146 Bibliotheken (59.6%) an, ihre Werbebemühungen für bestehende digitale Angebote durch die Pandemie verstärkt zu haben. Wesentlich weniger Bibliotheken haben ihre Nutzenden auf hilfreiche externe Angebote hingewiesen – hier waren es lediglich 46 Bibliotheken (18.8%).

Bei der Bewerbung der eigenen Angebote wurde am meisten für die eigenen eMedien-Angebote geworben (s. Tabelle 12 im Anhang 10.1.2). Hier gaben 138 Bibliotheken oder 94.5% der Bibliotheken, die vermehrt Werbung betrieben haben, an, ihre eMedien-Angebote wie z.B. die Onleihe verstärkt beworben zu haben. Die Streamingangebote wie z.B. Filmfriend oder Freegal wurden nur von 23 bzw. 15.8% der Bibliotheken vermehrt angepriesen, während nur 7 Bibliotheken (4.8%) angegeben haben, ihre Datenbankangebote wie z.B. Munzinger oder Brockhaus öfter beworben zu haben. 6 Bibliotheken haben über das freie Textfeld mitgeteilt, dass sie zusätzliche Werbung für ihren neuen Bestell- und Abhol- oder Lieferservice gemacht haben. Weitere 5 haben hier zusätzlich angegeben, ihre Online-Veranstaltungen zusätzlich beworben zu haben. Beide dieser Angebote fallen unter die Sparte der durch die Pandemie neu erschienenen Angebote, weshalb hier nicht spezifisch danach gefragt wurde. Es ist jedoch anzunehmen, dass diese neuen Angebote durch ihre Neuartigkeit sowieso bereits vermehrt beworben wurden.

Im Gegensatz zu der Bewerbung der bestehenden Angebote ist die Verteilung bei den kuratierten Angeboten Dritter breiter gestreut (s. Tabelle 13 im Anhang 10.1.2). Von den 46 Bibliotheken, die angegeben haben, externe Angebote kuratiert zu haben, haben 26 (56.6%) externe Bildungsangebote und 22 (47.8%) externe Kulturangebote beworben. Weitere 17 Bibliotheken (37.0%) wiesen auf externe Podcasts hin, 12 (26.1%) taten dasselbe für externe Tutorials. Verlagsangebote wurden nur von 7 Bibliotheken (15.2%) beworben. Weitere 4 Bibliotheken gaben im freien Feld an, auf die Online-Angebote wie eMedien, Streamingmöglichkeiten oder Datenbanken anderer Bibliotheken aufmerksam zu machen. Des Weiteren wurde im freien Feld zweimal erwähnt, Werbung für Online-Literaturveranstaltungen wie z.B. den Schweizerischen Vorlesetag gemacht zu haben.

Hier wurde zusätzlich untersucht, ob die beiden Variablen Werbung und Kuration von der Bibliotheksgrösse abhängig sind. Dies geschah aufgrund der nach den Ergebnissen der ersten Hypothese entstandenen Vermutung, dass bei beschränkten Ressourcen auch weniger Zeit zur Verfügung steht, um solche Angebote aufzubauen. Deshalb wurde hier noch einmal der Korrelationskoeffizient der Variablen Bibliotheksgrösse und Werbung bzw. Kuration geprüft. Um dies zu berechnen, wurde zuerst die Variable Werbung für alle Bibliotheken so berechnet, dass jedes beworbene Angebot je einen Punkt gibt. Die

Streamingangebote und die Onlinedatenbanken wurden doppelt gewichtet, da sie seltener sind. Die Formel für die Variable Werbung lautete demnach wie folgt:

$$Werbung = Werbung\ eMedien + (Werbung\ Streaming + Werbung\ Datenbanken) * 2$$

Bei der Variable Kuration wurden auch alle kuratierten externe Angebote zusammengerechnet, wobei sie alle doppelt gewichtet wurden. Daraus folgt die Formel für die Variable Kuration:

$$Kuration = (Bildungsangebote + Tutorials + Podcasts + Verlagsangebote + Kulturangebote) * 2$$

Zwischen den Variablen Werbung und Bibliotheksgrösse beträgt der Korrelationskoeffizient 0.52. Das heisst, dass tatsächlich eine eher starke Korrelation zwischen den beiden Variablen besteht. Es ist also statistisch gesehen wahrscheinlicher, dass grössere Bibliotheken verstärkt für ihre bestehenden Online-Angebote geworben haben.

Bei den Variablen Kuration und Bibliotheksgrösse beträgt der Korrelationskoeffizient hingegen nur 0.23, was auf eine mittelmässige Korrelation hindeutet. Hier wäre es sicher hilfreich, wenn mehr Daten zur Auswertung vorhanden wären. Mit nur 46 Fällen in dieser Kategorie ist dieser Korrelationskoeffizient nur bedingt aussagekräftig.

Damit kann nun auch die dritte und letzte Hypothese ausgewertet werden. Diese lautet wie folgt:

Hypothese 3: *Es wurden während der Pandemie mehr externe Angebote kuratiert als eigene Medieninhalte produziert wurden.*

Die Kuration externer Angebote bezieht sich auf alle Angebote Dritter, auf welche die Nutzenden im Laufe der Pandemie aufmerksam gemacht wurden. Hier wurden für alle kuratierten Angebote jeweils ein Punkt vergeben. Die Produktion eigener Medieninhalte bezieht sich auf einige der neuen Angebote, welche in Abschnitt 5.1.1 diskutiert worden sind. Spezifisch sind das alle selbstentwickelten Angebote wie Podcasts, Tutorials und auch Online-Kurse oder Webinare. Hier wurde wieder für jedes Angebot 1 Punkt vergeben. Die Punkte wurden dann sowohl für die kuratierten Angebote wie auch für die selbstentwickelten Medieninhalte addiert. Die Resultate dieser Berechnung sind in Abbildung 11 ersichtlich.

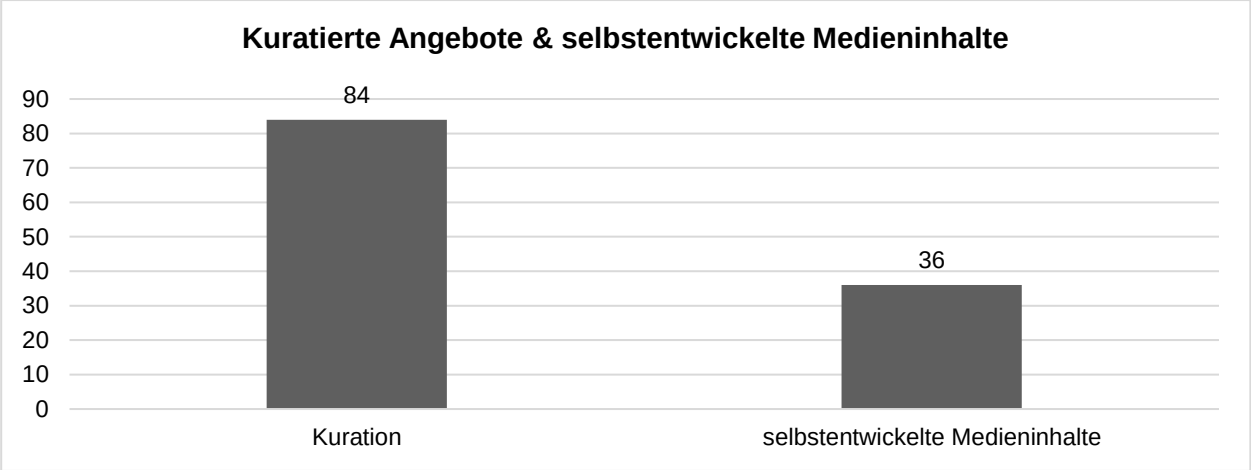

Abbildung 11: Kuration und selbstentwickelte Medieninhalte im Vergleich

Anhand dieser Abbildung wird deutlich, dass sich die Hypothese klar bestätigen lässt. Es wurden mehr als doppelt so viele Angebote Dritter kuratiert als eigene Medieninhalte entwickelt wurden. Auch wenn die Bibliotheken gezählt werden, die entweder externe Angebote kuratiert haben oder selbstentwickelte Medieninhalte produziert haben, bleibt das Verhältnis ähnlich. Es haben insgesamt 40 Bibliotheken (16.3%) eine kuratorische Rolle eingenommen, während nur 26 Bibliotheken (10.6%) auch eigene Medieninhalte angefertigt haben. Angesichts dieser Verhältnisse hat sich die dritte Hypothese als wahr erwiesen.

Bevor die Ergebnisse der Umfrage diskutiert werden, sollen nun noch die Interviewergebnisse ausgewertet werden. Eine Diskussion aller Ergebnisse findet sich in Kapitel 6.

5.2 Interviewergebnisse

Die Interviews wurden nach der in Abschnitt 4.2.4 erläuterten Methode der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse der Interviews können grob in die vier Themenfelder Arbeitsorganisation und Ressourcen, Medienangebote, Entwicklung neuer Angebote sowie Auswirkungen der Pandemie auf Bibliotheken eingeteilt werden.

5.2.1 Arbeitsorganisation und Ressourcen

Zu Beginn der Pandemie und des ersten Lockdowns standen Bibliotheken vor einem hohen administrativen Arbeitsaufwand, wie alle Interviewpartnerinnen und -partner betont haben. Neben Personalfragen von der Arbeitsorganisation über Schutzkonzepte für Mitarbeitende bis hin zur Verordnung von Kurzarbeit war hier vor allem auch die Kommunikation ein wichtiger Punkt, der beachtet werden musste. Hier nahmen bei allen Be-

fragten sowohl die interne Kommunikation mit den Mitarbeitenden als auch die externe Kommunikation mit Nutzenden, Verbundmitgliedern oder Geldgebern einen hohen Stellenwert ein. (Schünhoff, 2021; Wäfler, 2021; Hüppi, 2021; Ehrlicher, 2021). Heike Ehrlicher betont hier, wie lobenswert es war, dass Bibliotheken durch die Krise hindurch immer erreichbar blieben, sei es über telefonische Hot-lines, Mailverkehr oder über Chatfunktionen (2021). Ausserdem kam neu dazu, dass die Politik und die neuen Verordnungen genau verfolgt werden mussten, wie Linda Schünhoff von der Stadtbibliothek Zofingen meint (2021). Hier übernahm Bibliosuisse eine koordinierende Rolle zwischen dem BAG und den Bibliotheken der Schweiz ein, wie Heike Ehrlicher berichtet (2021). Bibliosuisse hat Verordnungen interpretiert und anschliessend pragmatische Massnahmen für Bibliotheken empfohlen. Ausserdem wurde die Kampagne «Lesen in Zeiten von Corona» gegründet, über die Mitglieder des Verbands regelmässig über Neuigkeiten informiert wurden (Ehrlicher, 2021).

Der hohe administrative Aufwand zu Beginn des ersten Lockdowns führte dazu, dass Bibliotheken zwar geschlossen waren und gewisse Arbeiten wie der Publikumsdienst wegfielen, aber trotzdem in den wenigsten Bibliotheken Ressourcen frei wurden. Für Felix Hüppi war sogar das Gegenteil der Fall und es sind mehr Aufgaben angefallen (2021). Dieser Meinung ist auch Heike Ehrlicher, denn wenn Ressourcen freigeworden sind, dann wurden diese insbesondere in kleineren Bibliotheken vor allem für die Bereitstellung von Medien im Sinne eines Bestell- und Abholservice verwendet, welche ebenfalls sehr zeitaufwändig sind. Nur in grösseren Bibliotheken, die sowieso mehr Ressourcen haben, konnten weiterführende neue Angebote entwickelt werden (Ehrlicher, 2021). Auch in der Stadtbibliothek Zofingen war kein längerfristiger Einsatz freigewordener Ressourcen möglich (Schünhoff, 2021). Während grössere Pensa flexibler einsetzbar und beispielsweise Kommunikations- oder Konzeptarbeit übernehmen können, wurden kleinere Pensa v.a. für Fachreferats- oder Dokumentationsarbeiten verwendet (Schünhoff, 2021). In der Kantonsbibliothek Baselland hingegen wurde die Zeit der Schliessung für die Entwicklung eigener Tutorials für die digitalen Angebote sowie für eine Erneuerung der Medienpräsentation verwendet (Wäfler, 2021).

5.2.2 Medienangebote

Erste Massnahmen zur Erfüllung des Leistungsauftrages der Bibliotheken während der Pandemie beschränkten sich auf die Bereitstellung von Medienangeboten (Ehrlicher, 2021). Diese können in physische und digitale Angebote unterteilt werden.

Viele Bibliotheken haben zeitnah einen Bestell-, Abhol- und Lieferservice eingerichtet. Dazu gehört auch die Stadtbibliothek Zofingen, welche den Bestell- und Abholservice seit Mitte April anbietet (Schünhoff, 2021). Die Kantonsbibliothek Baselland bietet zusätzlich die Möglichkeit an, dass Überraschungspakete bestellt werden können. Dabei werden vom Bibliothekspersonal für eine definierte Zielgruppe (Kinder, Jugendliche, Erwachsene) Medien für die Nutzenden zusammengestellt (Wäfler, 2021).

Ganz zu Beginn der Pandemie waren aber viele Bibliotheken noch vorsichtig, weil es zu dieser Zeit wichtig war, die Bewegungen in der Bevölkerung zu reduzieren (Schünhoff, 2021; Hüppi, 2021). Die Kornhausbibliotheken in Bern haben deshalb erst nach der Wiedereröffnung der Bibliotheken einen Lieferdienst angeboten, als die Situation wieder entspannter war und dementsprechend mehr Öffnungen möglich waren (Hüppi, 2021). Dieser ist allerdings eher ein Nischenangebot und nicht sonderlich lohnenswert, da er einerseits sehr teuer und andererseits nicht besonders gut genutzt wird (Hüppi, 2021).

Neben dem im ersten Lockdown nur beschränkt zugänglichen und nutzbaren physischen Medienangebot wurde durch die Pandemie das eMedien-Angebot immer wichtiger. Die schnelle Umstellung von analog auf digital wurde insbesondere auch durch die besonderen Informations- und Medienkompetenzen der Bibliotheksmitarbeitenden gefördert (Ehrlicher, 2021).

Aufgrund der erhöhten Nachfrage nach digitalen Angeboten wurde in vielen Bibliotheken mehr Geld in eMedien und Online-Angebote investiert (Schünhoff, 2021; Wäfler, 2021; Hüppi, 2021; Ehrlicher, 2021). Neben der Investition von monetären Ressourcen wurden auch die Zugriffe auf das Online-Angebot vereinfacht, wie beispielsweise in den Kornhausbibliotheken Bern (Hüppi, 2021). In der Stadtbibliothek Zofingen wurden auch die Ausleihmengen erhöht und die Ausleihdauer für bestimmte Medientypen verkürzt, um einen schnelleren Turnus zu bewirken (Schünhoff, 2021). Diese Massnahmen wurden vom Publikum geschätzt und führten teilweise dazu, dass sich eine Nutzergruppe gebildet hat, die exklusiv das digitale Angebot nutzt (Schünhoff, 2021; Hüppi, 2021). Die Nutzung des Online-Angebots bleibt in den Kornhausbibliotheken Bern weiterhin auf einem hohen Niveau, nachdem die Nutzungszahlen zu Beginn der Pandemie rapide angestiegen waren (Hüppi, 2021). Auch Linda Schünhoff zeigte sich sehr erfreut über die gute Nutzung des digitalen Angebots in der Stadtbibliothek Zofingen, zumal dieses vor der Pandemie kaum genutzt wurde. Vielen sei gar nicht bewusst gewesen, dass dieses Angebot zur Verfügung steht, was sich durch die Pandemie geändert hat (Schünhoff, 2021). Kleinere Bibliotheken haben ohnehin davon profitiert, wenn sie wie die Stadtbibliothek

Zofingen in einem eMedien-Verbund mit grösseren Bibliotheken sind. So können die Kosten für das Angebot geteilt werden (Schünhoff, 2021).

Bibliotheken haben nicht nur vermehrt digitale Angebote zur Verfügung gestellt, sondern auch mehr Support leisten müssen (Ehrlicher, 2021). Das Online-Angebot ist nicht für alle gleich zugänglich, meint Susanne Wäfler. Das ist einerseits abhängig von der Infrastruktur, allerdings auch vom technischen Wissen der Nutzenden. Wenn etwas angeboten wird, sollte es allerdings auch für alle gleich zugänglich sein (Wäfler, 2021). Deshalb hat die Kantonsbibliothek Baselland neben virtuellen Sprechstunden auch Tutorials entwickelt, die Nutzende bei Fragen zu den Online-Angeboten unterstützen sollen (Wäfler, 2021). In der Kornhausbibliotheken Bern wurden zu diesem Zweck auch Online-Sprechstunden angeboten, bei welchen Nutzende ähnlich wie bei regulären Sprechstunden vor Ort ihre Fragen direkt mit der zuständigen Fachperson klären konnten. Dieses Angebot wurde sehr geschätzt (Hüppi, 2021). In Zofingen bestand allerdings kein Bedarf für Online-Sprechstunden – diese wurden zwar angeboten, allerdings kaum genutzt (Schünhoff, 2021).

Neben den Medienangeboten wurden auch externe Zusatzangebote von anderen Anbietern zusammengestellt und auf der Webseite kuratiert (Hüppi, 2021; Schünhoff, 2021). So wurden Zusatzinformationen an die Nutzenden weitergegeben, was zumindest in der Stadtbibliothek Zofingen viel Anklang fand (Schünhoff, 2021; Hüppi, 2021).

5.2.3 Entwicklung neuer Angebote

Nachdem sich erste Massnahmen auf die Versorgung mit Medien konzentrierten, wurden im späteren Verlauf der Pandemie auch Vermittlungsangebote immer wichtiger. Hier wurde von vielen Bibliotheken ausprobiert, welche Teile ihres Auftrages zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz auch online erfüllt werden konnten (Ehrlicher, 2021).

So wurden beispielsweise in der Kantonsbibliothek Baselland einzelne Angebote aus dem Veranstaltungsbereich in den digitalen Raum verschoben. Es gab virtuelle Lesungen und vereinzelt auch Workshops zur Förderung der Medienkompetenz (Wäfler, 2021). Auch die Kornhausbibliotheken Bern haben ab Herbst 2020 vermehrt mit Online-Veranstaltungen experimentiert, wobei sich insbesondere Lesungen mit grossen Namen gelohnt haben, während Kinderveranstaltungen online eher spärlich besucht wurden (Hüppi, 2021). Auch in der Kantonsbibliothek Baselland waren diese Online-Veranstaltungen unterschiedlich gut besucht, was Susanne Wäfler darauf zurückführt, dass sie auch nicht für jedes Zielpublikum geeignet sind (Wäfler, 2021). Erfolge wie Shared Rea-

ding Online lassen jedoch vermuten, dass auch in Zukunft vermehrt digitale oder zumindest hybride Veranstaltungsformen zum Einsatz kommen könnten (Ehrlicher, 2021). Diese Vermutung wird sowohl von Susanne Wäfler als auch von Felix Hüppi geteilt, da durch hybride Veranstaltungen, welche gleichzeitig vor Ort stattfinden und dabei gestreamt werden, insbesondere für sonst schwer erreichbare Nutzende attraktiv sind (Wäfler, 2021; Hüppi, 2021).

Die Entwicklung neuer Angebote wurden durch den Zwang von aussen angestossen, da sind sich alle Interviewten einig (Schünhoff, 2021; Wäfler, 2021; Hüppi, 2021; Ehrlicher, 2021). Es war keine Option, nichts zu machen, weshalb schnell neue, innovative Angebote entwickelt werden mussten (Ehrlicher, 2021). Neue Angebote wurden von anderen Branchen oder anderen Bibliotheken inspiriert und durch Weiterbildungen unterstützt (Wäfler, 2021; Hüppi, 2021). Ausserdem ist ein motiviertes Team und eine agile Betriebsstruktur förderlich für die Entwicklung neuer Angebote (Wäfler, 2021). Auch stets offen für Neues zu bleiben und die Möglichkeit zu haben, neue Angebote positiv begleiten zu können sind wichtig (Schünhoff, 2021). Misserfolge könne es zwar geben, diese müssen jedoch in Kauf genommen werden, schliesslich können diese auch zu Angebotsverbesserungen führen, meint Susanne Wäfler (2021). Auf jeden Fall lohne sich die Zusammenarbeitet mit externen Partnerinnen und Partnern, da so beispielsweise Kosten gespart und dadurch mehr Angebote gemacht werden können (Schünhoff, 2021).

Allgemein kam von den Nutzenden aber eher wenig Feedback zu diesen Angeboten, allerdings spricht insbesondere bei den Online-Angeboten die gute Nutzung für sich (Wäfler, 2021; Hüppi, 2021). Was gut ankommt, ist immer vom Publikum abhängig, meint Heike Ehrlicher. Hier wissen Bibliotheken aber sehr genau, was von ihrem Publikum geschätzt wird und deshalb weiterhin angeboten werden sollte (Ehrlicher, 2021).

5.2.4 Auswirkungen der Pandemie

Trotz allen Angeboten, die Bibliotheken während der Pandemie zur Verfügung gestellt haben, hat die Krise dennoch deutlich gezeigt, dass der Dritte Ort Bibliothek als Aufenthaltsort und Treffpunkt für alle nicht zu ersetzen ist (Hüppi, 2021; Ehrlicher, 2021). Bibliotheken bieten mehr als nur physische Medien, denn der Raum für Begegnungen ist mindestens genauso wichtig wie das Medienangebot (Schünhoff, 2021). Nichts konnte dies deutlicher zeigen als die Pandemie, als kein oder nur eingeschränkter Kontakt zu den Nutzenden möglich war. Deshalb ist zu vermuten, dass sich Bibliotheken zukünftig noch mehr als Dritte Orte etablieren und ihren Status als solche festigen können (Wäfler, 2021).

Auch der Lernort Bibliothek könnte nach der Pandemie für verschiedene Zielgruppen wieder wichtiger werden. Kinder- und Jugendliche, welche während dem Lockdown ihr Wissen via Distance Learning erweitern mussten, haben jetzt wieder die Möglichkeit, die Bibliothek als gemeinsamen ausserschulischen Lernort zu nutzen. Andererseits können auch ältere Generationen vom Lernort Bibliothek profitieren, indem sie sich digitale Kompetenzen vermitteln lassen (Ehrlicher, 2021). Der Bedarf an digitaler Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen wird wohl durch die Pandemie noch steigen, da sich gezeigt hat, dass nicht alle Online-Angebote für alle gleich zugänglich sind (Wäfler, 2021).

Durch die erzwungene Distanz wurde das Online-Angebot in vielen Bibliotheken immer wichtiger. Susanne Wäfler erwartet, dass diese Entwicklung anhalten wird und digitale Angebote auch zukünftig an Wichtigkeit gewinnen werden (Wäfler, 2021). Auch Felix Hüppi hält fest, dass die Digitalisierung dank der Pandemie schneller fortschreiten konnte (Hüppi, 2021). Die vielen digitalen Angebote sind vor allem für Nutzende, welche aufgrund der anhaltenden Pandemielage immer noch vorsichtig sind und sich ungern an bevölkerten Orten aufhalten, ein entscheidender Vorteil (Wäfler, 2021). Es ist deshalb zu erwarten, dass sich hybride Angebote im Veranstaltungsbereich im Bibliothekswesen verbreiten werden (Ehrlicher, 2021).

Auf der anderen Seite hat die Pandemie auch gezeigt, dass physische Medienangebote immer noch wichtig sind. Die Erwartungen an Bibliotheken seien sehr klassisch, meint Felix Hüppi, denn es sei den Nutzenden viel wichtiger, gewisse Klassiker der Weltliteratur als physische Exemplare im Bestand zu haben, als über ein riesiges Online-Angebot zu verfügen (Hüppi, 2021). Durch die Bestell- und Abholdienste sei bei vielen Nutzenden und Bibliotheken nun auch ein Bedürfnis nach zeitunabhängigeren Angeboten entstanden, stellt Heike Ehrlicher fest (Ehrlicher, 2021). Services wie Click & Collect waren in anderen Branchen bereits vor der Pandemie etabliert und es braucht nun Lösungen für Bibliotheken, um einer solchen Nachfrage gerecht werden zu können (Ehrlicher, 2021).

Zu guter Letzt sollte die Pandemie auch als Chance begriffen werden, so Heike Ehrlicher. Bibliotheken haben grossen Innovationsgeist bewiesen, welcher unbedingt beibehalten werden sollte (Ehrlicher, 2021). Auch Susanne Wäfler sieht bei allen Herausforderungen auch das Positive an der Krise, denn sie habe grosse Freude daran entwickelt, Neues auszuprobieren (2021). Bibliotheken und ihre Mitarbeitenden seien zwar dazu gezwungen worden, Pläne kurzfristig zu ändern und flexibel zu handeln, allerdings habe sich auch gezeigt, dass durch diese Flexibilität Vieles möglich werde (Hüppi, 2021).

6 Diskussion der Ergebnisse

In diesem Abschnitt sollen die Ergebnisse der Umfrage wie auch der Interviews einzeln diskutiert werden. Eine Synopse der Ergebnisse und ihrer Implikationen wird in Abschnitt 7 im Rahmen der Beantwortung der Forschungsfragen stattfinden.

6.1 Diskussion der Umfrageergebnisse

Die Umfrage hat einige klare Trends im Bereich der Dienstleistungsangebote von öffentlichen Bibliotheken während der Pandemie aufgezeigt. Angebote wie die Stundung von Mahnverfahren und die automatische Verlängerung von ausgeliehenen Medien waren vor allem im ersten Lockdown und vereinzelt im zweiten Lockdown verbreitet, werden aber kaum weiterhin zur Verfügung gestellt. Dies ist insofern nicht erstaunlich, weil diese beiden Angebote direkt mit dem eingeschränkten Zugang zu Bibliotheken zusammenhängen. Sobald die Bibliothek wieder geöffnet sein darf, ist es auch nicht mehr nötig, Mahnverfahren zu stoppen oder alle Medien automatisch zu verlängern. Denn wenn die Bibliothek geöffnet ist, können das die Nutzenden wie gewohnt selbst in der Bibliothek erledigen. Die Ausnahmesituation vom ersten Lockdown und der Komplettschliessung der Bibliotheken hatte allerdings zur Folge, dass solche Angebote relativ schnell eingeführt wurden. Da auch im zweiten Lockdown nicht alle schweizerischen Bibliotheken geöffnet waren, wie das Interview mit Linda Schünhoff gezeigt hat, macht es auch Sinn, dass auch im zweiten Lockdown Mahnverfahren ausgesetzt und Medien automatisch verlängert wurden.

Ein ähnlicher Trend liess sich bei der Erhöhung der maximalen Anzahl der Verlängerungen erkennen. Dieses Angebot haben zwar weitaus weniger Bibliotheken gemacht als noch das Angebot der Stundung der Mahngebühren oder der automatischen Verlängerung von Medien. Es wird auch nur noch in wenigen Bibliotheken weitergeführt. Die Kurve fällt allerdings weniger steil als bei den anderen beiden Angeboten.

Anders haben sich Services wie vereinfachte Einschreibeverfahren oder der vereinfachte Zugriff auf Online-Angebote entwickelt. Diese standen in von vielen Bibliotheken bereits vor der Pandemie zur Verfügung angeboten und werden auch weitergeführt. Interessanterweise haben mehr Bibliotheken angegeben, diese Services bereits vor der Pandemie angeboten zu haben, als sie weiterhin anzubieten. Hier ist zu vermuten, dass das Untersuchungsdesign der Matrixfragen einige Schwächen aufweist. Es ist nicht auszuschliessen, dass einige Bibliotheken bei den Matrixfragen zu den Angeboten nur «wurde schon vor Pandemie angeboten» angekreuzt haben, dann jedoch nicht «wird weiterhin ange-

boten» auch angewählt haben. Das würde erklären, wieso die Kurve dieser bereits vor der Pandemie verbreiteten Angebote im Verlauf der Zeit abgenommen hat. In einer weiteren Untersuchung müsste eine Lösung für dieses Problem gefunden werden.

Auch bei den Ausleih- und Rückgabeangeboten von Bibliotheken lassen sich vergleichbare Entwicklungen erkennen wie bei den Dienstleistungsangeboten. Auch hier wurden Abhol- und Lieferdienste im ersten Lockdown von sehr vielen Bibliotheken neu angeboten. Anders als bei den Dienstleistungsangeboten ist bei den Ausleih- und Rückgabeangeboten allerdings deutlich, dass diese Services auch jetzt noch vielerorts erbracht werden. Etwa ein Drittel der Bibliotheken, welche diese Angebote im ersten Lockdown zur Verfügung gestellt haben, bieten diese auch weiterhin an. Ist ein Bestell-, Liefer- und Abholservice oder eine mobile Rückgabebox einmal etabliert, bleiben sie in vielen Bibliotheken bestehen. Eventuell ist auch die Nachfrage nach Abhol- und Lieferservice gesunken, weil Nutzende die Bibliothek selbst besuchen können. Wenn weniger Medien bereitgestellt werden müssen, sinkt der personelle Aufwand entsprechend, um dieses Angebot weiterhin zu Verfügung zu stellen. Der tiefere Aufwand erlaubt es Bibliotheken, diesen Service weiterzuführen, da dieses Angebot doch von vielen geschätzt wird.

Erstaunlich ist, dass ein Postversand bestellter Medien nur von wenigen Bibliotheken angeboten wurde. Dies lässt sich sicherlich auch damit erklären, dass bei einem Lieferservice ein Postversand nicht zwingend notwendig ist. Medien per Post zu verschicken, ist auch verhältnismässig teuer. Hier ist zu vermuten, dass dieses Angebot einerseits aus Kostengründen nur selten zur Verfügung gestellt wurde, und andererseits, weil durch den Lieferservice kein Bedarf dafür bestand.

Während sich Dienstleistungs- sowie Ausleih- und Rückgabeangebote in ihrer Entwicklung Ähnlichkeiten aufweisen, haben sich die neuen Angebote etwas anders entfaltet. Hier sind die klaren Überflieger die Online-Veranstaltungen, die allerdings erst im zweiten Lockdown vermehrt angeboten wurden. Hier ist auch auffällig, dass wesentlich weniger Bibliotheken solche Angebote entwickelt haben, als es noch bei den Dienstleistungsservices oder den Abhol- und Lieferdiensten der Fall war. Es ist zu vermuten, dass hier vor allem kleinere Bibliotheken, die auch sonst nicht unbedingt viele Veranstaltungen anbieten, nie Online-Veranstaltungen gemacht haben. Es ist auch verständlich, dass sich Online-Veranstaltungen vor allem im zweiten Lockdown etabliert haben. Erstens waren Bibliotheken im ersten Lockdown vor allem darum bemüht, die Versorgung mit Medien zu gewährleisten und ihre administrativen Aufgaben zu bewältigen, wie auch die Interviews deutlich gezeigt haben. Zweitens sind Online-Veranstaltungen technisch und rechtlich auch anders als Veranstaltungen vor Ort. Diese Rahmenbedingungen müssen erst ein-

mal geklärt werden. Bibliosuisse hat zusammen mit dem Verband Autorinnen und Autoren der Schweiz (A*dS) dazu einen Leitfaden herausgegeben, der Bibliotheken bei der Vorbereitung virtueller Lesungen unterstützen soll (A*dS und Bibliosuisse, 2020). Drittens ist es sicherlich auch ein Faktor, dass zu Beginn der Pandemie kaum jemand damit rechnete, dass die einschneidenden Massnahmen zur Bewältigung der Krise so lange eingesetzt werden würden. Der erste Lockdown war zu Beginn nur auf fünf Wochen beschränkt (Bundesrat, 2020b), wurde dann allerdings immer weiter verlängert. Erst nach acht Wochen Komplettschliessung waren erste Öffnungsschritte möglich. Die Rückkehr zur Normalität schien nur noch eine Frage der Zeit. Es war also zu diesem Zeitpunkt nicht zwingend notwendig, hier neue Angebote zu entwickeln. Erst als es im Herbst klar wurde, dass die Pandemie noch lange nicht überstanden war und Veranstaltungen vor Ort durch den zweiten Lockdown nicht mehr möglich waren, sind Bibliotheken auf digitale Veranstaltungen umgestiegen.

Andere neue Angebote wie Podcasts, Tutorials, Online-Sprechstunden oder -kurse bzw. Webinare wurden nur selten angeboten. Vor allem die Hilfestellungen zu den digitalen Angeboten wie Tutorials und Online-Sprechstunden waren hier verbreiteter. Tutorials werden auch meist weiterhin angeboten. Dies ist auch einleuchtend, da ihre Erarbeitung zwar aufwandintensiv ist, ihre Nutzung nach der Freischaltung im Internet aber einfach ist. Online-Sprechstunden werden hingegen seltener weiterhin angeboten, da nun wieder Sprechstunden vor Ort möglich sind. Podcasts oder Online-Kurse bzw. Webinare wurden so wenig angeboten, dass sich statistisch kaum Trends festhalten lassen.

Im Bereich der digitalen Bestandesentwicklung war erstaunlich, dass durchschnittlich fast 75% der Bibliotheken ihre eMedien (eBooks, eAudios, Streaming, ePapers bzw. eMagazines sowie Online-Nachschlagewerke) während der Pandemie unverändert gelassen haben. Das entspricht nicht dem Trend, der durch die bestehende Forschung erwartet wurde (vgl. Kapitel 3). Gleichzeitig haben auch nicht alle Bibliotheken die gleichen Mittel, weshalb ihnen unter Umständen auch nicht die gleichen Möglichkeiten offen sind. Um herauszufinden, ob die digitale Bestandesentwicklung abhängig von der Bibliotheksgrösse ist, wurde deshalb die Korrelation zwischen den beiden Variablen gemessen. Der Korrelationskoeffizient beträgt 0.41, was auf eine mittlere positive Korrelation hinweist. Das bedeutet, dass es statistisch gesehen für grössere Bibliotheken wahrscheinlicher ist, dass sie ihr digitales Angebot während der Pandemie ausgebaut haben. Kleinere Bibliotheken mit den entsprechend kleineren finanziellen Ressourcen hatten nicht die gleichen Möglichkeiten, den digitalen Bestand schnell an die neue Situation anzupassen.

Erwartungsgemäss haben nur vereinzelte Bibliotheken (1.1%) angegeben, gewisse digitale Bestände verkleinert zu haben, während die restlichen Bibliotheken ihr digitales Angebot eher ausgebaut haben (23.9%). Auffällig war zudem, dass v.a. Streamingmöglichkeiten wie Filmfriend oder Freegal und Online-Nachschlagewerke wie Brockhaus oder Munzinger nicht so stark verbreitet sind wie eBooks, eAudios und ePapers bzw. eMagazines. Die physische Bestandesentwicklung verlief hingegen wie erwartet. Ein Grossteil der Bibliotheken hat ihren physischen Bestand gleich gross gehalten, nur wenige haben ihn ausgebaut oder verkleinert.

Dass die erste Hypothese nicht bestätigt werden konnte und tatsächlich ein Zusammenhang zwischen Angebotsvielfalt und Bibliotheksgrösse besteht, erstaunt nicht weiter. Die Hypothese wurde aufgrund der Erkenntnisse der Studie von Ochs et al. (2020) aufgestellt, allerdings scheint es kontraintuitiv, dass die Grösse einer Bibliothek nichts mit deren Angebotsvielfalt zu tun hat. Faktoren wie die Anzahl Mitarbeitenden sowie Bestandes- und Budgetgrösse spielen immer eine Rolle dabei, was alles angeboten werden kann.

Hier wurde deshalb noch geprüft, wie sich dieses Verhältnis zwischen Angebotsvielfalt und Bibliotheksgrösse verhält, wenn nur mittlere bis grosse Bibliotheken beachtet werden. Diese haben oftmals schon nur mehr personelle Ressourcen zur Verfügung, weshalb hier die Korrelation schwächer zu erwarten wäre. Doch nach Berechnung des Korrelationskoeffizienten der beiden Variablen Angebotsvielfalt und Bibliotheksgrösse stellte sich heraus, dass das genaue Gegenteil der Fall ist. Der Korrelationskoeffizient beträgt hier 0.36. Die Korrelation ist also stärker, d.h. das grössere Bibliotheken eher mehr verschiedene Angebote zu Verfügung gestellt haben. Es liegt also nahe, die Falsifizierung der ersten Hypothese zu relativieren und abzuschwächen. Die Bibliotheksgrösse scheint nur einen kleinen Einfluss auf die Angebotsvielfalt zu haben und auch kleinere Bibliotheken haben teilweise eine grosse Angebotsvielfalt aufgewiesen.

Erwartungsgemäss wurden Angebote wie Abhol- und Lieferdienste und die eMedien meist gut bis sehr gut genutzt. Vor allem im ersten Lockdown waren diese Angebote fast der einzige Weg, auf den physischen und digitalen Bestand der Bibliothek zuzugreifen.

Ebenfalls wenig erstaunlich ist es, dass die Nutzung physischer Medien seit Pandemiebeginn bei vielen Bibliotheken abgenommen hat. Trotz Abhol- und Lieferdiensten war der physische Bestand weniger zugänglich. Es ist auch zu erwarten, dass viele Menschen beim Ausleihen physischer Medien zurückhaltender waren, weil sich das Virus auch über Oberflächen wie z.B. auch Medien verbreiten könnte. Deshalb war es wenig überraschend, dass die zweite Hypothese bestätigt werden konnte und die Bereitstellung von On-

line-Angeboten mit der Zugänglichkeit von physischen Medien zusammenhängt. Hier hätte zusätzlich untersucht werden können, wie sich die Nutzung im Verlauf der Pandemie verändert hat. Dies hätte allerdings den Rahmen dieser Arbeit gesprengt.

Selbstentwickelte, zeitunabhängige Angebote wie Tutorials oder Podcasts wurden im Unterschied zu den eMedien oder zu Abhol- und Lieferdiensten oft nur mittelmässig gut genutzt. Dies ist aus Sicht der Bibliotheken sicherlich ärgerlich, diese Angebote zu den aufwändigsten und wohl auch nachhaltigsten gehören, die durch die Pandemie entwickelt worden sind. Die Nachfrage scheint hier allerdings nicht besonders hoch zu sein. Online-Veranstaltungen weisen eine etwas bessere Bilanz auf. Allerdings ist hier sicherlich auch relevant, wer die geladenen Gäste sind, was insbesondere auch bei den Interviews deutlich wurde. Ist eine Autorin oder ein Autor bekannt, zieht sie oder er automatisch mehr Besuchende an – das ist vor Ort so und es scheint auch bei virtuellen Veranstaltungen so zu sein.

Zuletzt wurde auch noch untersucht, inwiefern Bibliotheken verstärkt für ihre Angebote geworben haben bzw. inwiefern sie eine kuratorische Rolle übernommen haben und ihre Nutzenden auf Inhalte Dritter hingewiesen haben. Ein Grossteil der befragten Bibliotheken hat dabei ihre Werbetätigkeit für die Online-Angebote durch die Pandemie verstärkt. Wesentlich weniger Bibliotheken haben auch externe Angebote zusammengestellt und sie ihren Nutzenden zur Verfügung gestellt. Trotzdem hat sich auch hier die Hypothese bestätigt, dass mehr externe Angebote kuratiert wurden als eigene Medieninhalte produziert worden sind. Weil nur wenige Bibliotheken überhaupt eigene Medieninhalte wie Tutorials oder Podcasts produziert haben, ist dieses Ergebnis nicht erstaunlich. Es ist auch um einiges weniger aufwändig, Linklisten mit externen Angeboten zu kuratieren, wie es z.B. die Stadtbibliothek Zofingen gemacht hat (Stadtbibliothek Zofingen, o.J.), als eigens produzierte Medieninhalte wie Tutorials zu erstellen, wie sie beispielsweise die Kantonsbibliothek Baselland produziert hat (Kantonsbibliothek Baselland, o.J.).

6.2 Diskussion der Interviewergebnisse

In allen Interviews wurde betont, wie hoch der administrative Arbeitsaufwand zu Beginn der Pandemie war. Dies hängt direkt mit den Bibliotheksangeboten zusammen, denn als der Lockdown im Frühjahr 2020 ausgerufen wurde, benötigten Bibliotheken erst einmal Zeit, um ihre internen Arbeiten und Prozesse anhand der gegebenen Bedingungen neu zu organisieren. Dies war arbeitsintensiv, so dass wenig Zeit für die Erstellung neuer Angebote verwendet werden konnte. Deshalb haben viele Bibliotheken nicht schon zu Beginn des Lockdowns einen Bestell-, Abhol- und Lieferservice anbieten können, wie es

etwa die Kantonsbibliothek Baselland oder die Stadtbibliothek Zofingen vorlebten. Andere Bibliotheken wie die Kornhausbibliotheken in Bern haben im ersten Lockdown gänzlich auf ein solches Angebot verzichtet, zumal zu dieser Zeit vermieden werden sollte, dass die Menschen unnötig das Haus verlassen. Mit der Lockerung der die Bewegungsfreiheit einschränkender Massnahmen haben sich dann auch mehr Angebotsmöglichkeiten eröffnet.

Es stellte sich auch heraus, dass das Wegfallen von gewissen Arbeiten wie dem Publikumsdienst nur vereinzelt tatsächlich Ressourcen für andere Angebote freimachte. Einige Bibliotheksmitarbeitende wie die der Kornhausbibliotheken Bern mussten Kurzarbeit leisten, was vermutlich nicht förderlich für die Entwicklung neuer Angebote war. In Zofingen wurden allfällig freigewordene Ressourcen eher für interne Arbeiten genutzt. Diese Aufgaben sowie der Aufwand, der für die Abhol- und Lieferdienste zu bewältigen war, hatten zur Folge, dass sich viele Bibliotheken zu Beginn der Pandemie auf die Bereitstellung von Medien beschränkten. Deshalb hatten sie zu dieser Zeit nicht die Möglichkeit, weiterführende Angebote zu entwickeln.

Die Erweiterung des Online-Angebots war für alle Befragten eine wichtige Strategie, um den Leistungsauftrag von Bibliotheken trotz geschlossener Bibliothekstüren weiter erfüllen zu können. Hier wurde viel investiert, um dieses Angebot zu erweitern und zu verbessern. Dies widerspricht den Befunden der Umfrage, wo es sich gezeigt hatte, dass ein Grossteil der Bibliotheken ihr digitales Angebot aufgrund der Pandemie nicht verändert haben. Das ist unter Umständen darauf zurückzuführen, dass viele kleine Bibliotheken mit weniger finanziellen Mitteln an der Umfrage teilgenommen haben. Kleinere Bibliotheken haben vielleicht weniger monetäre Ressourcen als grössere Bibliotheken, allerdings gibt es im Bereich der eMedien diverse Verbünde wie Bibnetz (Verbundteilnehmer u.a. GGG Stadtbibliothek Basel, Pestalozzi-Bibliothek Zürich (PBZ) und die Stadtbibliothek Zofingen) oder die digitale Bibliothek Ostschweiz mit einer grossen Zahl von teilnehmenden Bibliotheken aus der Ostschweiz (divibib, o.J.a; o.J.b). Da sich bei Verbünden meist alle Bibliotheken zu prozentualen Anteilen am Angebot beteiligen, lohnt sich die Verbundteilnahme schnell, wenn das eMedien-Angebot für eine kleinere Bibliothek sonst nicht zu tragen ist.

Durch die grössere Bedeutung von digitalen Medienangeboten stieg auch die Nachfrage für Hilfestellungen zu diesen Angeboten. Allerdings ist es vom jeweiligen Publikum abhängig, was gefragt ist. So waren die Online-Sprechstunden in Bern sehr beliebt, während sie in Zofingen nicht genutzt worden sind. Das Zielpublikum für solche Angebote sollte also bei der Planung und Realisierung von neuen Angeboten beachtet werden.

Allerdings kann es für Bibliotheken auch lehrreich sein, Pilotprojekte zu lancieren und die Nutzung erst nach einer gewissen Laufzeit zu evaluieren. Susanne Wäfler betont hier, dass neue Angebote auch eine gewisse Zeit brauchen, bis sie sich etablieren können (2021).

Wie auch in der Umfrageergebnissen wurde in den Interviews deutlich, dass die erste Priorität im Lockdown die Sicherung der Medienversorgung war. Die Vermittlungsarbeiten von Bibliotheken wurden erst später wichtiger, und auch hier zeigten Bibliotheken grosse Experimentierfreudigkeit. Neue Angebote, da waren sich alle Interviewten einig, sind aber vor allem durch den äusseren Druck entstanden. Es war nicht vorstellbar, nicht mit Angebotsveränderungen auf die veränderten Bedingungen zu reagieren. Nur durch die Bereitstellung neuer Angebote konnte der Leistungsauftrag von Bibliotheken erfüllt werden.

Hinsichtlich des weiteren Einflusses der Pandemie auf das öffentliche Bibliothekswesen decken sich die Meinungen der Interviewten mit denen der bisherigen Forschung (vgl. Abschnitt 3.3). So wurde z.B. vermerkt, dass die Bibliothek als Dritter Ort an Wichtigkeit gewinnen wird. Auch als Lernort können sich Bibliotheken nun neu positionieren. Ebenfalls wird vermutet, dass es auch nach der Pandemie weitere hybride Veranstaltungsformen geben wird.

7 Beantwortung der Forschungsfragen

Anhand der untersuchten Literatur sowie den quantitativen wie auch qualitativen Ergebnissen der eigenen Forschungsarbeit sollen die zu Beginn aufgestellten Forschungsfragen in diesem Abschnitt beantwortet werden. Die übergeordnete Forschungsfrage lautete:

Wie haben sich die Nutzungsangebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die Covid-19-Pandemie verändert?

Diese Arbeit hat aufgezeigt, wie kreativ und innovativ Bibliotheken auf die Pandemie und die veränderte Nutzungssituation reagiert haben. Die Angebotsveränderungen können in vier verschiedene Kategorien eingeteilt werden.

Erstens gab es Veränderungen im Medienangebot. Einerseits haben viele öffentliche Bibliotheken in der Schweiz vermehrt auf ihr Online-Angebot gesetzt, da dieses orts- und zeitunabhängig zugänglich ist. Ausserdem wurden vielerorts innerhalb von kurzer Zeit Bestell-, Abhol- und Lieferdienste für physische Medien organisiert, damit auch der analoge Bestand trotz geschlossener Türen möglichst zugänglich bleibt.

Zweitens haben Bibliotheken auch mit veränderten Dienstleistungsangeboten auf die Pandemie reagiert. Wie sich diese Veränderung genau gestaltet hat, wird in der dritten Unterfrage genau aufgeführt, weshalb an dieser Stelle darauf verzichtet wird, dies zu erläutern.

Drittens gab es auch im Bereich der Kulturangebote von Bibliotheken einen Wandel. Kulturangebote wie Lesungen konnten aufgrund der einschränkenden Coronamassnahmen oft nicht mehr vor Ort stattfinden. Deshalb wurden digitale Lösungen gesucht, um weiterhin Teilhabe an Veranstaltungen anbieten zu können. Da durch die Pandemie Online-Meetings schon fast die Norm waren, lag es auch für Bibliotheken nahe, sich als digitale Veranstalterinnen zu positionieren. Deshalb wurden Veranstaltungen wie Lesungen, Lesezirkel oder Geschichten-Erzählen in den virtuellen Raum versetzt.

Viertens haben sich auch Vermittlungsangebote von Bibliotheken verändert. Ähnlich wie bei den Kulturangeboten wurde hier experimentiert, was auch online erfolgreich angeboten werden kann. So wurden beispielsweise Online-Sprechstunden für die digitalen Angebote lanciert. In einigen Bibliotheken wurden auch eigene Tutorials produziert, um die Nutzenden beim Gebrauch der Online-Angebote zu unterstützen. Vereinzelt gab es auch Online-Kurse zur Vermittlung von Medienkompetenzen.

Im Folgenden sollen nun auch die Unterfragen dieser Arbeit beantwortet werden, welche alle auch mit der übergeordneten Forschungsfrage zusammenhängen und dabei helfen, diese noch detaillierter zu beantworten.

Welche Strategien wurden verwendet, um die Bibliotheksschliessungen im Frühjahr 2020 zu kompensieren?

Einerseits wurde versucht, die Auswirkungen der Bibliotheksschliessungen durch eine verstärkte Online-Präsenz zu kompensieren. Wie bereits erwähnt haben Bibliotheken zu diesem Zweck ihr Online-Angebot aufgestockt und beispielsweise mehr Lizenzen im Bereich der eMedien gekauft oder Streamingangebote wie Filmfriend oder Freegal angeboten. Ausserdem wurde teilweise auch versucht, externe Inhalte in Form von nützlichen Tipps oder Kulturangeboten über die Bibliothekswebseite zu kuratieren und so die Nutzenden auf hilfreiche Medieninhalte hinzuweisen. Später kamen dann auch digitale Vermittlungsangebote dazu, wie etwa die bereits erwähnten Online-Sprechstunden oder Tutorials.

Neben der verstärkten virtuellen Präsenz wurde trotz der Bibliotheksschliessungen nicht auf das physische Angebot verzichtet. Um auch das physische Medienangebot zugänglich zu halten, wurden Abhol- und Lieferdienste für analoge Medien auf die Beine gestellt.

Trotz aller Bemühungen und Angebote konnte die Schliessung der Bibliotheken jedoch nicht vollständig kompensiert werden. Die Pandemie hat gezeigt, dass der physische Raum und der Dritte Ort Bibliothek mindestens genauso wichtig ist wie digitale und analoge Medienangebote. Dieser war trotz aller Massnahmen nicht ersetzbar.

Welcher Einfluss hatte die Pandemie auf die Mediennutzung in öffentlichen Bibliotheken?

Die Umfrageergebnisse haben gezeigt, dass die Nutzung digitaler Medien durch die Pandemie zugenommen hat, während die Nutzung analoger Medien eher zurückgegangen ist. Auch die Onleihe konnte im Frühjahr 2020 einen Rekord an digitalen Ausleihen verzeichnen.

Die bisher dargestellten Ergebnisse reichen jedoch nicht aus, um diese Unterfrage abschliessend zu beantworten. Da die jährliche Bibliotheksstatistik des Bundesamts für Statistik bis zum Zeitpunkt der Niederschrift dieser Arbeit noch nicht publiziert worden ist, wurden zur Beantwortung dieser Frage zusätzlich noch Jahresberichte öffentlicher Bibliotheken der Deutschschweiz zu Hilfe gezogen. Da es den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, alle veröffentlichten Jahresberichte zu untersuchen, wurde analog zur Auswahl der Interviewpartnerinnen und -partner eine Zufallsauswahl nach Bibliotheksgrösse ge-

troffen. Hier war ausschlaggebend, dass die zufällig ausgewählten Bibliotheken auch einen Jahresbericht mit Mediennutzungszahlen für das Jahr 2020 veröffentlicht haben.

So wurden die PBZ und die GGG Stadtbibliothek Basel als grosse Bibliotheken, die Stadtbibliotheken Biel und Aarau als mittlere Bibliotheken sowie die Bibliotheken Buchs und Illnau als kleinere Bibliotheken ausgewählt. In allen sechs Bibliotheken sind ähnliche Trends zu beobachten, wie sie bereits in der Umfrage festgestellt wurden: physische Ausleihen haben in fast allen Bibliotheken abgenommen, während überall eine Zunahme der digitalen Ausleihzahlen stattgefunden hat (PBZ, 2021; GGG Stadtbibliothek, 2021; Stadtbibliothek Biel, 2021; Stadtbibliothek Aarau, 2021; Bibliothek Buchs, 2021; Bibliothek Illnau, 2021).

In der PBZ wurden im Jahr 2020 insgesamt 2'439'202 Ausleihen verzeichnet, das sind 14.3% weniger als noch im Vorjahr. Davon sind 231'969 Ausleihen von eMedien, was einem Zuwachs der digitalen Ausleihen um 52.3% bedeutet (PBZ, 2021, S. 18). Die GGG Stadtbibliothek Basel hat es geschafft, dass auch die analogen Ausleihen gestiegen sind, wobei allerdings der Anteil von eMedien-Ausleihen von 11% auf 18% gestiegen ist (GGG Stadtbibliothek, 2021, S. 9). In Aarau haben die Ausleihen von Printmedien und Non-books hingegen um 16.7% abgenommen, während die Ausleihen von eMedien um 27.2% gesteigert werden konnten (Stadtbibliothek Aarau, 2021, S. 20). Auch in Biel sind die Gesamtausleihzahlen der analogen Medien von 359'173 Ausleihen im Jahr 2019 auf 312'203 Ausleihen im Jahr 2020 gesunken. Das entspricht einer Abnahme von 13.1%. Die eMedien-Ausleihen hingegen haben sich von 41'674 Ausleihen im Jahr 2019 auf 49'011 Ausleihen im Jahr 2020 gesteigert, was einem Zuwachs von 17.6% entspricht (Stadtbibliothek Biel, 2021, S. 21). In der Bibliothek Buchs sind ähnlich wie bei der GGG Stadtbibliothek Basel die analogen Ausleihen um 6.2% im Vergleich zum Vorjahr gestiegen und auch die digitalen Ausleihen konnten um 18.7% gesteigert werden (Bibliothek Buchs, 2021, S. 5). Auch in Illnau sind die physischen Ausleihen im Vergleich zum Vorjahr um 9% gesunken, während die digitalen Ausleihen um 23.2% zugenommen haben (Bibliothek Illnau, 2021). Durchschnittlich haben die eMedien also um ca. 27.8% zunehmen können, während physische Ausleihen um ca. 9.4% abgenommen haben.

Diese Entwicklungen bestätigen die Ergebnisse der Umfrage, wie sie in Abschnitt 5.1.3 dargestellt worden sind. Es ist auch auffällig, dass trotz aller Beliebtheit der digitalen Angebote auch der physische Bestand weiterhin seine Wichtigkeit behält. Dies wurde beispielsweise auch durch die gute Nutzung der Abhol- und Lieferdienste bewiesen. Online-Angebote tendieren dazu, immer wichtiger zu werden – trotzdem sollte aber der analoge Bestand nicht vernachlässigt werden.

Wie wirkte sich die Pandemie auf die Dienstleistungsangebote öffentlicher Bibliotheken aus?

Insbesondere im ersten Lockdown haben Bibliotheken sehr schnell neue Dienstleistungsangebote zur Verfügung gestellt. Benutzungsservices wie die Verlängerung aller ausgeliehenen Medien und die Stundung von Mahnverfahren wurden ebenso zum Normalfall wie der vereinfachte Zugriff auf Online-Angebote. In der Umfrage hat sich gezeigt, dass diese Angebote allerdings vor allem im ersten Lockdown zum Zug kamen und mittlerweile meist wieder abgeschafft worden sind.

Auch Bestell-, Abhol- und Lieferdienste wurden als zusätzliche Dienstleistungen organisiert. Im Unterschied zu den eben genannten Benutzungsservices werden diese Dienste vielerorts auch weiterhin angeboten. Ob dies eine dauerhafte Entwicklung ist oder dem anhaltenden Pandemiezustand zu verdanken ist, wird sich zeigen.

Als weitere Dienstleistung ist der verstärkte Support der Online-Angebote zu nennen, der vor allem der erhöhten Nachfrage nach eMedien geschuldet ist. Hier wurden beispielsweise Online-Sprechstunden als Ersatz für die Sprechstunden vor Ort eingeführt oder teilweise Tutorials produziert.

Welche durch die Pandemie verursachten Veränderungen könnten potenziell auch längerfristig sein?

Aus der bestehenden Forschung und den Interviews geht deutlich hervor, dass die Pandemie einen weiteren Schub in Richtung Digitalisierung ausgelöst hat. Einerseits ist die Nachfrage nach digitalen Medien durch die Pandemie deutlich gestiegen und es wird erwartet, dass diese Entwicklung auch in Zukunft fortschreiten wird. Andererseits haben sich auch digitale Veranstaltungen als erfolgreiche Veranstaltungsform etabliert. Da allerdings klar ist, dass die virtuelle Lesung nicht die Veranstaltung vor Ort ersetzen kann, werden sich in Zukunft wohl vermehrt hybride Veranstaltungsformen etablieren. Damit können diversere Zielgruppen erreicht werden als mit der traditionellen Veranstaltungsform vor Ort.

Eine weitere Entwicklung, die festgestellt werden kann, ist die Wichtigkeit der Bibliothek als physischer Ort. Dies ist zwar kein neues Phänomen, allerdings hat die Pandemie gezeigt, dass eine öffentliche Bibliothek nicht auf ihr Medienangebot reduziert werden kann. Der Raum ist als Dritter Ort genauso wichtig wie der Medienbestand, und nichts hätte dies besser zeigen können als eine Pandemie. Es ist gut möglich, dass die Coronakrise der Gesellschaft und auch der Politik verdeutlicht hat, wie wichtig diese Orte für die Bevölkerung sind.

Auch der Lernort Bibliothek könnte nach der Pandemie an Wichtigkeit gewinnen. Dies wurde beispielsweise im Interview mit Heike Ehrlicher deutlich. Einerseits gibt es viele Kinder und Jugendliche, welche durch die Schulschliessungen und das damit verbundene Distance Learning den Anschluss verloren haben. Andererseits sind auch ältere Personen eine mögliche Zielgruppe des Lernorts Bibliothek, denn durch die voranschreitende Digitalisierung muss die digitale Teilhabe aller Bevölkerungsschichten gesichert werden. Hier können Bibliotheken eine wichtige Rolle in der Vermittlung von Wissen und Kompetenzen einnehmen.

8 Fazit

Die COVID-19-Pandemie hat uns alle seit dem Frühjahr 2020 beschäftigt und ihre Spuren hinterlassen. Auch die Bibliothekswelt wurde von der neuen Corona-Realität geprägt. Plötzlich waren landesweit sämtliche Bibliotheken geschlossen, was eigentlich dem genauen Gegenteil des Idealbilds von Bibliotheken entspricht, die sich seit Jahren darum bemühen, immer zugänglicher zu werden. Um ihren Pflichten als Bereitstellerinnen von Medienangeboten gerecht zu werden, haben Bibliotheken deshalb im ersten Lockdown schnell kreative Lösungen entwickelt, wie auch analoge Medienbestände an ihre Nutzenden ausgeliehen werden können. Es sind Services wie Bestell-, Abhol- und Lieferdienste entstanden, die bereits in anderen Branchen etabliert sind, in dieser Form im öffentlichen Bibliothekswesen allerdings vor der Pandemie kaum vorhanden waren. Auch die Online-Angebote erlebten einen plötzlichen Boom, was Bibliotheken wiederum vor die Problematik stellte, wie ein solcher digitaler Medienbestand allen verfügbar gemacht und vermittelt werden kann.

In einer späteren Phase der Pandemie wurde auch zunehmend mit neuen, digitalen Veranstaltungsformen experimentiert. Die Vermittlungsarbeiten, die im ersten Lockdown eher in den Hintergrund geraten waren, wurden wieder wichtiger. Bibliotheken mussten hier herausfinden, welche ihrer Vermittlungstätigkeiten auch unter den gegebenen Verhältnissen virtuell funktionieren und welche nicht.

Alles in allem haben Bibliotheken die Herausforderungen, mit welchen sie im Verlauf der Pandemie immer wieder konfrontiert wurden, mit viel Tatkraft und Innovationsgeist bewältigt. Dies ist eine grosse Leistung und es ist zu hoffen, dass dieses Engagement Bibliotheken auch in Zukunft auszeichnen wird.

8.1 Reflexion

Grundsätzlich war die gewählte Methode geeignet, um die Forschungsfragen zu beantworten. Die quantitative Umfrage hat es erlaubt, einen Überblick über die Entwicklung von Angeboten öffentlicher Bibliotheken der Deutschschweiz während der COVID-19-Pandemie zu schaffen. Auch die qualitativen Interviews haben zu Erkenntnissen geführt, die über die rein datenbasierten Ergebnisse der Umfrage hinausgehen. Trotzdem gibt es einige Punkte, die sich im Laufe der Forschungsarbeit in Bezug auf das Forschungsergebnis als wesentlich herausgestellt haben.

Was die Umfrage betrifft, so wurde in Abschnitt 6.1 bereits erwähnt, dass die Auswahlmöglichkeiten bei den Matrixfragen die Ergebnisse unter Umständen verfälscht haben

könnten, wenn beispielsweise nur «wurde schon vor Pandemie angeboten» angekreuzt wurde, dann jedoch nicht «wird weiterhin angeboten» auch ausgewählt worden ist. Eine Lösung für dieses Problem wurde bis jetzt noch nicht gefunden. Unter Umständen würde eine deutlichere Formulierung der Fragestellung mit einem noch auffälligeren Hinweis auf Mehrfachantworten bereits genügen, um diesen Fehler zu beheben. Eleganter wäre allerdings eine logische Verknüpfung der Antwortmöglichkeiten, bei der sich offensichtlich widersprechende Antwortmöglichkeiten gegenseitig ausschliessen. Es ist allerdings unklar, ob dies bei Matrixfragen technisch umsetzbar ist.

Weiter wurde bei der Antwortformulierung auf die genaue Abfrage von Zahlenmaterial verzichtet. Anstatt Antwortmöglichkeiten in Form von Prozentsätzen zu geben, wurden die Antworten als Einschätzungsfragen umformuliert (z.B. «stark verkleinert», «eher selten genutzt»). Dies geschah aus der Überlegung heraus, dass so keine genauen Zahlen abgefragt werden müssen, was vermutlich die Rücklaufquote verbessert hat. Allerdings hat eine solche Formulierung den eindeutigen Nachteil, dass die Ergebnisse nur bedingt auswertbar sind, da die Antwortmöglichkeiten subjektiv sind. Besser wäre es gewesen, diese Einschätzungsfragen zwar gleich zu formulieren, allerdings mit geschätzten Prozentbereichen zu verknüpfen, z.B. dass eine kleine Verkleinerung des Bestandes einer Verkleinerung von unter 5% gleichkommt.

Eine Möglichkeit, solche subjektiven Ergebnisse zu objektivieren, wäre z.B. im Bereich der Nutzungszahlen ein Vergleich mit offiziellen Statistiken. Da die schweizerische Bibliotheksstatistik für das Jahr 2020 bis heute leider noch nicht publiziert worden ist, ist kein grossflächiger Vergleich möglich. Trotzdem wurde in Abschnitt 7 versucht, im Rahmen der Untersuchung der Mediennutzung während der Pandemie auch noch statistische Daten zur Hand zu nehmen. Diese haben die Ergebnisse der Umfrage bestätigt, was vermuten lässt, dass die negativen Auswirkungen der bewusst vagen Antwortformulierung sich in Grenzen halten.

Auch die Grössendefinition von Bibliotheken mithilfe der Variable Mitarbeitende ist im Nachhinein etwas problematisch. Hier ist zu vermuten, dass vor allem in kleineren Bibliotheken auch vermehrt Mitarbeitende mit kleineren Pensen arbeiten. Wenn das mit den Mitarbeitenden in grösseren Bibliotheken gleichgesetzt wird, die wohl eher auch grössere Pensen belegen, wird das Resultat entsprechend verfälscht. Besser wäre es gewesen, nach der Anzahl Vollzeitstellen oder nach Stellenprozenten zu fragen. Die anderen zur Definition der Bibliotheksgrösse verwendeten Variablen (Anzahl Nutzende, Öffnungsstunden) sollten den Fehler aber etwas korrigieren, so dass er nicht allzu stark ins Gewicht fällt.

Ausserdem könnte auch die Reihenfolge der Umfragefragen überprüft werden. Diese wurden nach Ochs et al. strukturiert, was es erlaubte, die Fragen inhaltlich zu bündeln (2020, S. 476). Allerdings konnte bei der Auswertung festgestellt werden, dass bei halboffenen Fragen oftmals Antworten gegeben worden sind, die in späteren Fragen noch thematisiert worden sind. Hier wäre es möglich, die Fragenreihenfolge so zu organisieren, dass möglichst alle verschiedenen Angebote innerhalb von einer Fragengruppe abgefragt werden und dann erst bei der Auswertung in die von Ochs et al. postulierten Kategorien eingeteilt werden (2020, S. 476).

Eine persönliche Erkenntnis im Bereich der qualitativen Interviews war, dass die interviewende Person viel Einfluss auf den Gesprächsverlauf nehmen kann. Bei der Kontaktaufnahme wurde versehentlich für Heike Ehrlicher eine längere Interviewdauer angegeben, die den ursprünglich geplanten 45 Minuten entspricht. Da aufgrund des Pretests die Dauer der Interviews auf 30 Minuten festgelegt wurde, wurden die Intervieweinladungen daraufhin für die Bibliotheksleitenden angepasst. Bei Heike Ehrlicher wurden allerdings versehentlich weiterhin 45 Minuten angegeben. Nachdem die drei Interviews mit den Bibliotheksleitenden alle innerhalb von 30 Minuten fertig waren, wurde angenommen, dass auch das Interview mit Heike Ehrlicher kürzer ausfallen würde, zumal ihr Fragebogen auch weniger Fragen beinhaltete. Allerdings war dem nicht so, da sie sich dankenswerterweise sehr viel Zeit genommen hat, die Fragen ausführlich zu beantworten. Dies lässt darauf schliessen, dass bereits die Zeitangabe für Interviews den Interviewten eine Vorstellung davon gibt, wie detailliert die Fragen beantwortet werden können. Es lohnt sich also, die Zeitangaben bei Interviews zukünftig grosszügiger zu berechnen, um den Befragten auch den Raum für ausführliche Antworten geben zu können. Allerdings sind alle vier Interviewpartnerinnen und -partner wichtige Personen, deren Zeit zu respektieren ist. Deshalb wäre es auch eine Option gewesen, den Fragebogen noch ein bisschen zu kürzen, um den Antworten mehr Spielraum zu geben.

8.2 Ausblick

Noch ist die Pandemie nicht überwunden. Im Sommer 2021, zur Zeit der Niederschrift dieser Arbeit, ist zwar fast die Hälfte der Bevölkerung geimpft, doch trotzdem breiten sich neue Varianten des Virus aus und eine vierte Welle deutet sich an (BAG, 2021). Da der ganze Verlauf der Pandemie durch viele schnell ändernde Massnahmen geprägt war, ist es gut möglich, dass das öffentliche Leben erneut eingeschränkt werden wird. Solche Einschränkungen hätten auch wieder Einfluss auf die Bibliotheken. Zum jetzigen Zeitpunkt kann aber nur spekuliert werden, was im Laufe des Jahres noch passieren wird.

Durch die Praxiserfahrungen, die Bibliotheken bis anhin gemacht haben, scheint bei den Institutionen ziemlich klar zu sein, welche Angebote gut funktionieren. Trotzdem ist es nicht auszuschliessen, dass die Pandemie noch weitere Angebotsveränderungen mit sich bringen wird. Sobald die Krise endlich vollständig überwunden ist, wäre sicherlich ein abschliessender Rückblick auf alle Entwicklungen im Bibliothekswesen wertvoll.

Ein Punkt, der zu weiterer Forschungsarbeit einlädt, sind die Entwicklungen im Bereich der hybriden Veranstaltungen. Diese stehen noch ganz am Anfang und Bibliotheken müssen hier nun Konzepte erarbeiten, wie sie sich zukünftig als Veranstaltungsorte weiterentwickeln wollen.

Ebenfalls interessant wären weiterführende Studien zum Einfluss der Pandemie auf Bibliotheken als Dritte Orte. Wie können diese unter den stets wechselnden Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen ihren Zweck erfüllen? Inwiefern können Dritte Orte ins Virtuelle verlegt werden, bzw. welche Aspekte des Dritten Ortes sind nicht durch andere Angebote ersetzbar?

Zu guter Letzt wurde auch immer wieder die künftige Rolle von Bibliotheken als Lernorte angesprochen. Auch hier braucht es Ideen, Konzepte und Innovationen, wie beispielsweise die digitale Teilhabe verbessert werden könnte. Bibliotheken haben hier die Chance, eine tragende Rolle in dieser Entwicklung einzunehmen. Inwiefern dies möglich ist und künftig umgesetzt wird, kann in weiterführenden Untersuchungen analysiert werden.

Fest steht, dass die durch die Pandemie verursachten Veränderungen noch lange nicht abgeschlossen sind. Es wird sich lohnen, die Entwicklungen im Bibliothekswesen in den nächsten Jahren genau zu beobachten, um die weiteren Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zu verfolgen.

9 Quellenverzeichnis

A*dS & Bibliosuisse (2020). *Wenn Bilder nicht nur im Kopf entstehen. Ein Leitfaden des A*dS und Bibliosuisse für die Organisation von digitalen Lesungen und Werkstätten*. Zürich, Aarau: A*dS, Bibliosuisse.

BAG (2020a, 25. Februar). *Neues Coronavirus COVID-19: Erster bestätigter Fall in der Schweiz* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-78233.html

BAG (2020b, 27. Februar). *Neues Coronavirus: «So schützen wir uns»: BAG lanciert Informationskampagne für die Bevölkerung* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-78273.html

BAG (2021). *COVID-19 Schweiz. Informationen zur aktuellen Lage, Stand 6. August 2021. Impfungen, Schweiz und Liechtenstein*. Verfügbar unter https://www.covid19.admin.ch/de/vaccination/doses

Ball, R. (2020). Was uns die Corona-Krise noch lehrt [Editorial]. *b.i.t. online*, *23*(3), S. 225–226. Verfügbar unter https://www.b-i-t-online.de/heft/2020-03-editorial.pdf

Barbian, J.-P. (2020). Eine existenzielle Krise: Die Folgen der Corona-Pandemie für die Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Stadtbibliothek Duisburg. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(7), S. 417–421. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Barth, R. (2015). Die Bibliothek als Dritter Ort. Bibliotheken müssen mehr als Ausleihstellen sein, um relevant zu bleiben. *Forum Bibliothek und Information, 67*(7), S. 426–429. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Bässler, K. (2020). Bibliotheken, wichtiger denn je! Zur rechtlichen Situation von Bibliotheken in Zeiten des Corona-Virus. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 242–243. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Bässler, K. (2021). Bibliotheken im digitalen Wandel. Der Deutsche Bibliotheksverband unterstützt mit verschiedenen Programmen die Transformation von Bibliotheken – Gerade in Zeiten der Pandemie. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(5), S. 234–237.

Bibliosuisse (2020). *Richtlinien öffentliche Bibliotheken. Grundlagen und Empfehlungen zu Personal, Infrastruktur, Angeboten und Leistungen, Qualitätsmanagement*. Aarau: Bibliosuisse. Verfügbar unter https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Angebote/Downloads/Richtlinien-%C3%96ffentliche-Bibliotheken.

Bibliothek Buchs (2021). *Einladung zur Hauptversammlung*. Buchs: Bibliothek. Verfügbar unter https://bibliothek-buchs-sg.ch/wp-content/uploads/2021/04/Jahresbericht_2020.pdf

Bibliothek Illnau (2021). *Jahresbericht 2020*. Verfügbar unter https://bibliotheksverein.ch/illnau/jahresbericht/

Bogner, A., Littig, B., & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung* (Qualitative Sozialforschung). Wiesbaden: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19416-5.

Brandt, S. (2021). Auf „Erzählwegen“ ins Freie. In Kooperationen vor Ort miteinander kreativ werden. Ein Erfahrungsbericht. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(5), S. 252–253.

Bundesamt für Statistik (2020a). *Öffentliche Bibliotheken in den Städten (Gemeinden ab 10’000 Einwohnern)*. Verfügbar unter https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.13547583.html

Bundesamt für Statistik (2020b). *Öffentliche und kombinierte Gemeindebibliotheken (Gemeinde- und Schulbibliotheken) in Gemeinden unter 10’000 Einwohnern*. Verfügbar unter https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.13547596.html

Bundesamt für Statistik (2020c). *Schweizerische Bibliotheksstatistik: Liste der befragten Bibliotheken (Grundgesamtheit)*. Verfügbar unter https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.13547598.html

Bundesrat (2020a, 28. Februar). *Coronavirus: Bundesrat verbietet grosse Veranstaltungen* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78289.html

Bundesrat (2020b, 16. März). *Coronavirus: Bundesrat erklärt die «ausserordentliche Lage» und verschärft die Massnahmen* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-78454.html

Bundesrat (2020c, 29. April). *Coronavirus: Bundesrat lockert weitere Massnahmen ab dem 11. Mai 2020* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78948.html

Bundesrat (2020d, 18. Oktober). *Coronavirus: Einschränkungen für private Veranstaltungen, keine öffentlichen Versammlungen von mehr als 15 Personen, ausgeweitete Maskenpflicht und Homeoffice* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-80771.html

Bundesrat (2020e, 18. Dezember). *Coronavirus: Bundesrat verschärft nationale Massnahmen und schliesst Restaurants sowie Kultur-, Freizeit- und Sportbetriebe* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-81745.html

Bundesrat (2020f, 18. Dezember). *Bund verstärkt Massnahmen gegen das Coronavirus* [Grafik]. Verfügbar unter https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/64645.pdf

Bundesrat (2021, 24. Februar). *Coronavirus: Bundesrat beschliesst ersten, vorsichtigen Öffnungsschritt ab 1. März* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-82462.html

Dar, M. (2021). Book Bundles Reimagine Browsing. *School Library Journal*, *67*(2), S. 17.

DBV (2020). *Bericht zur Lage der Bibliotheken. Zahlen und Fakten 2020/2021*. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband e.V.

divibib (2021). *Onleihe*. Verfügbar unter https://onleihe.net/

divibib (o.J.a). *Bibnetz Schweiz*. Verfügbar unter https://bibnetz.onleihe.com/bibnetz

divibib (o.J.b). Digitale Bibliothek Ostschweiz. Verfügbar unter https://dibiost.onleihe.com/dibiost

Eigenbrodt, O., Schwil, C., Trapp, M., & Hohlfeld, A.-K. (2020). Die digitale Stabi bleibt geöffnet! Bibliotheksarbeit an der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg in Zeiten von Corona. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 246–250. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

ekz-Gruppe (2021, 8. Februar). *Run auf digitales Lesen: Onleihe boomt im Lockdown 2020 und treibt Digitalisierung voran. Grösstes Plus bei E-Papers, E-Learning und Kinder- und Jugendmedien* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.ekz.de/news/run-auf-digitales-lesen-onleihe-boomt-im-lockdown-2020-und-treibt-digitalisierung-voran-439

Fansa, J. (2012). Die Bibliothek als physischer Raum. In K. Umlauf & S. Gradmann (Hrsg.), *Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven* (S. 40-72). Stuttgart: J.B. Metzler.

Geissler, J. A. (2020). Das digitale Angebot deutlich ausgeweitet. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 256. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

GGG Stadtbibliothek (2021). *Jahresbericht 2020*. Basel: GGG Stadtbibliothek. Verfügbar unter https://www.stadtbibliothekbasel.ch/api/rm/44NVVT77BUYVMJM/jahresbericht-2020.pdf

Hänssler, B. (2020). Fernweh. Die digitalen Medientrends entwickelten sich in diesem Jahr im Schatten der Pandemie. Ausgerechnet da entstanden notgedrungen Innovationen. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(10), S. 546–549. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Heizereder, S. (2021). Stark durch die Krise. Digitaler Bibliotheksleitertag 2020. Teilnehmende diskutieren Chancen und Herausforderungen der Corona-Pandemie. *Forum Bibliothek und Information*, *2–3*(73), S. 76–79. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/.

Helfferich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 669–686). Wiesbaden: Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_44

Hüppi, F. (2020). *Schliessung der Lesesäle von Bibliotheken* [E-Mail]. Swiss-lib, 21.12. 2020. Für Abonnentinnen und Abonnenten verfügbar unter https://mailman.switch.ch/postorius/lists/swiss-lib.lists.switch.ch/

Johnson, D. (2020). Leadership & Sustainability: Can We Keep it Up? A Challenge for All Librarians. *Arkansas Libraries*, *77*(3/4), S. 9–10.

Kantonsbibliothek Baselland (o.J.). *Online-Angebote*. Verfügbar unter https://www.kbl.ch/angebote/online-angebote

Kirchner, S. (2021). Online-Veranstaltungen werden sich dauerhaft neben Präsenzangeboten etablieren. Wie die Kölner Verbände Seminare auf die Pandemie reagieren – Und sich auf die Zeit danach einrichten. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(6), S. 324–326.

Korthals, J., Seidl, T., & Vonhof, C. (2021). Bibliotheken in der Pandemie. *Bibliothek Forschung und Praxis*, *45*(1), S. 143–150. https://doi.org/10.1515/bfp-2020-0120

Lochbühler, W. (2020). COVID-19 in der Schweiz – Massnahmen der Bibliotheken der Universität Zürich. *b.i.t. online*, *23*(3), S. 243–246. Verfügbar unter https://www.b-i-t-online.de/heft/2020-03-covid19-lochbuehler.pdf

Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse* (12., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.

Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (6., neu ausgestattete, überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.

Merken, F. (2021). Bei Anruf Gedicht. Vorlesetelefon zum Bundesweiten Vorlesetag. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(1), S. 10. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Ochs, R., Seidl, T., & Vonhof, C. (2020). Bibliotheken sind da. Die Krise als Katalysator für die Entwicklung neuer (digitaler) Handlungsfelder? *Forum Bibliothek und Information*, *72*(8–9), S. 474–477. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Oldenburg, R. (1999). *The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community* (3. Auflage). New York: Marlowe & Company.

Payne, R. G., & Ralli, J. (2021). Grab and Go for Tots. *School Library Journal*, *67*(2), S. 20.

PBZ (2021). *Jahresbericht 2020*. Zürich: PBZ Pestalozzi Bibliothek. Verfügbar unter https://www.pbz.ch/files/6416/2081/1068/pbz_jahresbericht_2020_onlineversion.pdf

Pickard, A. J. (2013). *Research Methods in Information*. London: Facet Publishing. https://doi.org/10.29085/9781783300235

Regierungsrat des Kantons Bern (2020, 23. Oktober). *Gezielte Massnahmen zur Bekämpfung der Pandemie* [Medienmitteilung]. Verfügbar unter https://www.be.ch/portal/de/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/de/meldungen/mm/2020/10/20201023_1625_gezielte_massnahmenzurbekaempfungderpandemie.

Reisser, M. (2021). Entwicklungen in der Pandemie. Was Bibliotheken und die Profession beschäftigen sollte. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(6), S. 338–342.

Schleihagen, B. (2020). Kreativ und immer online. Europas Öffentliche Bibliotheken während der Corona-Pandemie. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 234–237. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Schmidt, A. (2020). Per Rad: Kostenloser Lieferservice während der Corona-Krise. Stadt- und Kreisbibliothek Sömmerda bringt bestellte Medien zu den Nutzern und übergibt sie kontaktlos. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 251. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Schweizerische Eidgenossenschaft (2020a). *Verordnung 2 über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus (COVID-19), vom 13. März 2020, Stand am 30. April 2020*. Verfügbar unter https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/141/de

Schweizerische Eidgenossenschaft (2020b). *Verordnung 2 über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus (COVID-19) vom 13. März 2020, Stand am 6. Juni 2020*. Verfügbar unter https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/141/de

Schweizerische Eidgenossenschaft (2020c). *Verordnung 3 über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus (Covid-19), Änderung vom 18. Dezember 2020*. Verfügbar unter https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/64639.pdf

Seidl, T., & Vonhof, C. (2020). Bibliotheken sind da – was Bibliotheken in der Corona-Krise leisten (können). Eine Ad-hoc Studie zu den Angeboten von Bibliotheken in Baden-Württemberg. *Forum Bibliothek und Information*, *72*(5), S. 244–245. Verfügbar unter https://b-u-b.de/archiv/

Seidl, T., & Vonhof, C. (2021a). Bibliotheken sind da. Herausforderungen, Erfolgsmessung und Erwartungen von Kunden. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(5), S. 242–243.

Seidl, T., & Vonhof, C. (2021b). Was wird aus dem Dritten Ort? Bedeutung eines Konzepts in der Zeit nach Corona. Fünf Expertinnen und Experten geben Auskunft. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(5), S. 244–246.

Stadtbibliothek Aarau (2021). J*ahresbericht 2020*. Aarau: Stadtbibliothek. Verfügbar unter https://www.stadtbibliothekaarau.ch/public/upload/assets/13834/Jahresbericht%20Stadtbibliothek%20Aarau%202020.pdf

Stadtbibliothek Biel (2021). *Jahresbericht 2020*. Biel/Bienne: Stadtbibliothek. Verfügbar unter https://www.bibliobiel.ch/de-wAssets/docs/informationen/Jahresberichte/JB_2020_d.pdf

Stadtbibliothek Zofingen (o.J). *Digitale Tipps*. Verfügbar unter https://www.stadtbibliothek-zofingen.ch/digitales-angebot/digitale-tipps.html/994

SWI Swissinfo.ch (2021, 16. März). *Lockdown: Vor einem Jahr hat der Bundesrat die Schweiz abgeriegelt*. Verfügbar unter https://www.swissinfo.ch/ger/lockdown--vor-einem-jahr-hat-der-bundesrat-die-schweiz-abgeriegelt/46451438

Thiele, K., & Klagge, B. (2020). Öffentliche Bibliotheken als dritte Orte und Bildungsgerechtigkeit in Zeiten von Covid-19. *Bibliothek Forschung und Praxis*, *44*(3), S. 552–559. https://doi.org/10.1515/bfp-2020-2023

Tréfás, D. (2021). Corona an der Universitätsbibliothek Basel: Die zwei Seiten der Digitalisierungsmedaille. *Bibliotheksdienst*, *55*(8), S. 463–468. https://doi.org/10.1515/bd-2021-0072

Tuschling-Langewand, J. (2021). Vom „Dritten Ort“ zur „Dritten Mission“: Überlegungen zu Gegenwart und Zukunft digitaler Veranstaltungen von Bibliotheken. *Bibliotheksdienst*, *55*(5–6), S. 283–290. https://doi.org/10.1515/bd-2021-0045

Vogt, H. (2021). Nicht nur in Zeiten der Pandemie. Überlegungen zu Veränderungen in der Stadtbibliothek Köln. *Forum Bibliothek und Information*, *73*(5), S. 238–241.

10 Anhang

10.1 Umfrage

Hier finden sich sämtliche Unterlagen, die sich auf die Durchführung und Auswertung der Umfrage beziehen.

10.1.1 Fragebogen

Der Fragebogen wurde auf LimeSurvey publiziert. Die folgende Aufstellung listet die Fragen auf, wie sie auf LimeSurvey veröffentlicht worden sind. Solange es nicht anders angegeben ist, handelt es sich bei allen Fragen um Pflichtfragen. Bei den Matrixfragen mit den Antwortmöglichkeiten «1. Lockdown», «2. Lockdown» etc., wurden jeweils die Daten als Zusatzinformation angegeben:
1. Lockdown: 16. März bis 11. Mai 2020 (Bibliotheken komplett geschlossen)
2. Lockdown: 18. Januar bis 1. März 2021 (Teilschliessung der Bibliotheken)

Zugänglichkeit & Benutzungsservices

Haben Sie in Ihrer Bibliothek während der Corona-Pandemie folgende Angebote zu Verfügung gestellt? Bitte geben Sie an, welche Services Sie wann angeboten haben (Mehrfachauswahl möglich).

	1. Lockdown	2. Lockdown	wird weiterhin angeboten	wurde schon vor Pandemie angeboten	wurde nie angeboten
vereinfachte Einschreibeverfahren (z.B. Online-Einschreibung, Einschreibung per Post, Mail oder Telefon)	☐	☐	☐	☐	☐
kostenfreier Zugriff auf Online-Angebote oder Schnupperausweise für Online-Angebote	☐	☐	☐	☐	☐
automatische Verlängerung aller ausgeliehenen Medien	☐	☐	☐	☐	☐
Erhöhung der maximal erlaubten Anzahl an Verlängerungen	☐	☐	☐	☐	☐
Mahnverfahren gestoppt/ keine Mahnungen versendet	☐	☐	☐	☐	☐

Ausleihe & Rückgabe von physischen Medien

Haben Sie in Ihrer Bibliothek während der Corona-Pandemie folgende Angebote zu Verfügung gestellt? Bitte geben Sie an, welche Services Sie wann angeboten haben (Mehrfachauswahl möglich).

	1. Lockdown	**2. Lockdown**	**wird weiterhin angeboten**	**wurde schon vor Pandemie angeboten**	**wurde nie angeboten**
Abholdienst für Medien (auf Vorbestellung)	☐	☐	☐	☐	☐
Postversand bestellter Medien	☐	☐	☐	☐	☐
Lieferservice bestellter Medien durch Mitarbeitende oder Freiwillige	☐	☐	☐	☐	☐
Zusammenstellung von Medienpaketen	☐	☐	☐	☐	☐
Flexible Rückgabemöglichkeiten (z.B. Box, Automat, Terminvereinbarung)	☐	☐	☐	☐	☐

War die Rückgabe von physischen Medien während der Bibliotheksschliessung vom 16. März bis 11. Mai 2020 jederzeit möglich?

☐ ja	☐ nein (bitte im Kommentarfeld kurz erläutern, wieso nicht) Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Wie haben sich die Ausleihen von physischen Medien Ihrer Bibliothek im letzten Jahr im Vergleich zu den Vorjahren entwickelt? Die Ausleihe von physischen Medien hat im letzten Jahr...

☐ stark abgenommen

☐ etwas abgenommen

☐ sich nicht verändert

☐ etwas zugenommen

☐ stark zugenommen

Bestandesentwicklung

Haben Sie aufgrund der Corona-Pandemie Ihr Online-Angebot verändert? Bitte geben Sie für jede dieser Möglichkeiten an, ob Sie seit Anfang 2020 das entsprechende Angebot verändert haben.

	wird nicht angeboten	**stark verkleinert**	**verkleinert**	**unverändert**	**ausgebaut**	**stark ausgebaut**
eBooks	☐	☐	☐	☐	☐	☐
eAudios (Hörbücher)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Streaming (Filme)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Streaming (Musik)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ePapers und eMagazines	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Online-Nachschlagewerke (z.B. Brockhaus, Munzinger)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Haben Sie durch die Pandemie neben den oben genannten Services noch weitere digitale Angebote ausgebaut?

☐ ja (bitte im Kommentarfeld kurz erläutern, welche) Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:	☐ nein

Wie hat sich der physische Bestand Ihrer Bibliothek im letzten Jahr im Vergleich zu den Vorjahren entwickelt? Haben Sie Ihren physischen Bestand im Jahr 2020...

☐ stark ausgebaut

☐ etwas ausgebaut

☐ ca. gleich gross gehalten

☐ etwas verkleinert

☐ stark verkleinert

Kuratierung & Werbung

Haben Sie durch die Pandemie verstärkt Werbung für die bestehenden Online-Angebote Ihrer Bibliothek gemacht? (z.B. Onleihe, Datenbanken)

☐ ja	☐ nein

Falls ja: Welche bestehenden Online-Angebote haben Sie während der Pandemie verstärkt beworben? (Mehrfachauswahl möglich)

☐ E-Medien (z.B. Onleihe, Overdrive)

☐ Streamingangebote (z.B. Filmfriend, Freegal)

☐ Datenbanken, Online-Nachschlagewerke (z.B. Munzinger, Brockhaus)

☐ Sonstiges: _____

Haben Sie während der Pandemie Ihre Nutzerschaft auf nützliche Angebote Dritter hingewiesen? (z.B. Bildungsangebote, Podcasts, Kulturangebote)

☐ ja	☐ nein

Falls ja: Auf welche externen Angebote haben Sie während der Pandemie verstärkt aufmerksam gemacht? (Mehrfachauswahl möglich)

☐ Bildungsangebote

☐ Tutorials

☐ Podcasts

☐ Verlagsangebote

☐ Kulturangebote

☐ Sonstiges: _____

Zusätzliche, neue Angebote

Welche der folgenden neuen Angebote hat Ihre Bibliothek während der Pandemie zur Verfügung gestellt? Bitte geben Sie an, welche Services Sie wann angeboten haben (Mehrfachauswahl möglich).

	1. Lockdown	**2. Lockdown**	**wird weiterhin angeboten**	**wurde schon vor Pandemie angeboten**	**wurde nie angeboten**
Online-Veranstaltungen (z.B. Lesungen über Zoom oder Webex)	☐	☐	☐	☐	☐
Online-Sprechstunden (z.B. Sprechstunden zu Online-Angeboten über Zoom oder Webex)	☐	☐	☐	☐	☐
selbstentwickelte Tutorials zu Online-Angeboten	☐	☐	☐	☐	☐
selbstentwickelte Podcasts	☐	☐	☐	☐	☐
selbstentwickelte Online-Kurse oder Webinare	☐	☐	☐	☐	☐

Haben Sie während der Pandemie Ihrem Publikum neben den oben genannten Services noch weitere Angebote zur Verfügung gestellt?

☐ ja (bitte im Kommentarfeld kurz erläutern, welche) Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:	☐ nein

Nutzung

Wie wurden die von Ihrer Bibliothek zur Verfügung gestellten Angebote von Ihrem Publikum genutzt? Bitte geben Sie bei jedem von Ihrer Bibliothek zur Verfügung gestellten Angebot an, wie Sie die Nutzung einschätzen.

	wird nicht angeboten	**selten genutzt**	**eher selten genutzt**	**mittelmässig oft genutzt**	**gut genutzt**	**sehr gut genutzt**
Abhol- & Lieferdienste für physische Medien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-Medien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
selbstentwickelte, zeitunabhängige digitale Angebote (z.B. Tutorials, Podcast)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Online-Veranstaltungen (z.B. Lesungen, Webinare)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Welche dieser Angebote werden die Bibliothekswelt nach Ihrer persönlichen Einschätzung auch in Zukunft prägen? (freiwillig)

Angaben zur Bibliothek

Wie lautet der Name Ihrer Bibliothek? (freiwillig)

In welchem Kanton befindet sich Ihre Bibliothek?

Wie viele Mitarbeitende arbeiten in Ihrer Bibliothek?

☐ weniger als 5 Mitarbeitende

☐ zwischen 5 und 9 Mitarbeitende

☐ zwischen 10 und 19 Mitarbeitende

☐ zwischen 20 und 29 Mitarbeitende

☐ zwischen 30 und 39 Mitarbeitende

☐ zwischen 40 und 49 Mitarbeitende

☐ mehr als 50 Mitarbeitende

Wie viele aktive Nutzer*innen hat Ihre Bibliothek?

☐ weniger als 100

☐ zwischen 100 und 499

☐ zwischen 500 und 999

☐ zwischen 1000 und 4999

☐ mehr als 5000

Wie viele Stunden pro Woche hat Ihre Bibliothek durchschnittlich geöffnet? (bediente und unbediente Öffnungszeit (Open Library))

☐ weniger als 20 Stunden pro Woche

☐ zwischen 21 und 30 Stunden pro Woche

☐ zwischen 31 und 40 Stunden pro Woche

☐ zwischen 41 und 50 Stunden pro Woche

☐ mehr als 51 Stunden pro Woche

10.1.2 Ergebnistabellen

Kanton	Anzahl	Prozent
Zürich	73	29.8%
Aargau	42	17.1%
Bern	32	13.1%
St. Gallen	28	11.4%
Graubünden	13	5.3%
Luzern	13	5.3%
Thurgau	10	4.1%
Appenzell Ausserrhoden	8	3.3%
Solothurn	6	2.4%
Wallis	6	2.4%
Nidwalden	3	1.2%
Zug	2	0.8%
Appenzell Innerrhoden	1	0.4%
Basel-Landschaft	1	0.4%
Basel-Stadt	1	0.4%
Freiburg	1	0.4%
Glarus	1	0.4%
Obwalden	1	0.4%
Schaffhausen	1	0.4%
Schwyz	1	0.4%
Uri	1	0.4%

Tabelle 5: Anzahl Bibliotheken nach Kantonen (n=245)

Anzahl Mitarbeitende	Anzahl Bibliotheken	Anzahl Bibliotheken
< 5	138	56.3%
≥ 5, < 10	85	34.7%
≥ 10, < 20	9	3.7%
≥ 20, < 30	7	2.9%
≥ 30, < 40	2	0.8%
≥ 40, < 50	1	0.4%
≥ 50	3	1.2%

Tabelle 6: Anzahl Mitarbeitende (n=245)

Anzahl Nutzende	Anzahl Bibliotheken	Anzahl Bibliotheken
< 100	5	2.0%
≥ 100, < 500	84	34.3%
≥ 500, < 1000	56	22.9%
≥ 1000, < 5000	87	35.5%
≥ 5000	13	5.3%

Tabelle 7: Anzahl der Nutzenden (n=245)

Öffnungsstunden pro Woche	Anzahl Bibliotheken	Anzahl Bibliotheken
< 20	155	63.3%
≥ 20, < 30	49	20.0%
≥ 30, < 40	20	8.2%
≥ 40, < 50	9	3.7%
≥ 50	12	4.9%

Tabelle 8: Anzahl Öffnungsstunden pro Woche (n=245)

	1. Lockdown		2. Lockdown		wird weiterhin angeboten		wurde schon vor Pandemie angeboten		wurde nie angeboten	
vereinfachte Einschreibeverfahren	114	46.5%	84	34.3%	88	35.9%	88	35.9%	80	32.7%
kostenfreier Zugriff auf Online-Angebote	64	26.1%	33	13.5%	27	11.0%	58	23.7%	141	57.6%
automatische Verlängerung aller ausgeliehenen Medien	217	88.6%	104	42.4%	10	4.1%	9	3.7%	30	12.2%
Erhöhung der maximal erlaubten Anzahl an Verlängerungen	124	50.6%	69	28.2%	16	6.5%	36	14.7%	88	35.9%
Mahnverfahren gestoppt	237	96.7%	124	50.6%	4	1.6%	2	0.8%	7	2.9%

Tabelle 9: Entwicklung von Benutzungsservices (n=245)

	1. Lockdown		2. Lockdown		wird weiterhin angeboten		wurde schon vor Pandemie angeboten		wurde nie angeboten	
Abholdienst	180	73.5%	123	50.2%	59	24.1%	18	7.3%	46	18.8%
Lieferservice	178	72.7%	98	40.0%	60	24.5%	8	3.3%	58	23.7%
Postversand	18	7.3%	12	4.9%	9	3.7%	4	1.6%	223	91.0%
Zusammenstellung von Medienpaketen	102	41.6%	65	26.5%	52	21.2%	46	18.8%	109	44.5%
Flexible Rückgabemöglichkeiten	131	53.5%	93	38.0%	72	29.4%	98	40.0%	50	20.4%

Tabelle 10: Entwicklung Angebote zur Ausleihe und Rückgabe von Medien (n=245)

	1. Lockdown		2. Lockdown		wird weiterhin angeboten		wurde schon vor Pandemie angeboten		wurde nie angeboten	
Online-Veranstaltungen	24	9.8%	46	18.8%	14	5.7%	1	0.4%	193	78.8%
Online-Sprechstunden	12	4.9%	10	4.1%	6	2.4%	3	1.2%	230	93.9%
Tutorials	13	5.3%	10	4.1%	10	4.1%	3	1.2%	227	92.7%
Podcasts	4	1.6%	5	2.0%	3	1.2%	0	0.0%	238	97.1%
Online-Kurse oder Webinare	4	1.6%	5	2.0%	1	0.4%	1	0.4%	240	98.0%

Tabelle 11: Entwicklung neuer Angebote (n=245)

	eMedien		Streamingangebote		Datenbanken	
Anzahl Bibliotheken	138	94.5%	23	15.8%	7	4.8%

Tabelle 12: Bewerbung bestehender Online-Angebote (n=146)

	Bildungs-angebote		Tutorials		Podcasts		Verlags-angebote		Kultur-angebote	
Anzahl Bibliotheken	26	56.5%	12	26.1%	17	37.0%	7	15.2%	22	47.8%

Tabelle 13: Kuration externer Angebote (n=46)

10.2 Interviews

10.2.1 Leitfaden

Alle Interviews begannen mit einer kurzen Einleitung

- Begrüssung & Dank für die Zeit
- Einverständniserklärung Aufnahme Interview
- Kurzer Umriss des Themas
- Erklärung Interviewablauf
- Dauer: 30–45 Minuten
- Informationen zum Datenschutz

Den **Bibliotheksleitenden** wurden folgende Fragen gestellt:

Einleitende Fragen:

- Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?
- Seit wann leiten Sie die Bibliothek?
- Sind Sie in Verbänden etc. aktiv oder sind Sie nebenbei in der Berufsbildung tätig?

Fragen zu Betriebsorganisation und Strategien:

- Welche organisatorischen Aufgaben hatten Sie zu Beginn der Pandemie und des ersten Lockdowns zu bewältigen?
- Mit welchen Strategien und Massnahmen haben Sie versucht, die Bibliotheksschliessungen im Frühjahr 2020 zu kompensieren?
- Im Dezember 2020 sah es so aus, als müssten die Bibliotheken aufgrund verschärfter Sicherheits- und Hygienemassnahmen des Bundes schliessen. Wie haben Sie auf die zweite mögliche Schliessung reagiert? Waren Sie besser vorbereitet als noch im Frühling?
- Welche Faktoren haben die Entwicklung neuer/innovativer Angebote in den Bibliotheken positiv beeinflusst?
- Wie haben Sie freiwerdende Ressourcen (beispielsweise Arbeitszeit durch das Wegfallen von Arbeiten im Publikumsbereich) nutzen können?
- Wie haben Sie die Aufgaben zur Medien- und Informationskompetenzvermittlung ohne Kundenkontakt wahrnehmen bzw. bewältigen können?

Fragen zu Nutzenden und Nutzung von (neuen) Angeboten:

- Welche neuen Angebote haben Sie Ihren Nutzer*innen durch die Pandemie zur Verfügung gestellt?
- Wurde die Nutzung bestehender Online-Angeboten durch die Pandemie verstärkt?
- Mussten Sie durch die Verschiebung von analogen zu Online-Angeboten Ihre Nutzer*innen vermehrt unterstützen? Wenn ja, wie haben Sie das gemacht?
- Wie haben Ihre Nutzenden auf die (neuen) Angebote reagiert?
- Hat sich die Erwartungshaltung der Kundinnen und Kunden durch die Nutzung neuer Angebote verändert und welche Auswirkungen hat dies auf das Leistungsportfolio der Bibliotheken? Falls ja, in welcher Weise?
- Haben sich durch die Pandemie neue Möglichkeiten für den Kundenkontakt und die Kundenkommunikation geöffnet?

Fragen zu Zukunftsperspektiven & Learnings:

- Welche neuen Angebote haben sich bewährt und sollten daher beibehalten werden?
- Welche neuen Angebote haben sich nicht bewährt und weshalb nicht?
- Nach Ihrer persönlichen Einschätzung, welche Auswirkungen wird die Pandemie längerfristig auf das öffentliche Bibliothekswesen haben?
- Was haben Sie persönlich betreffend Bibliotheksangeboten während der Corona-Krise und auch in weiteren möglichen Krisensituationen gelernt?

Abschlussfragen:

- Gibt es noch etwas, das Sie zu dem Thema hinzufügen möchten und das noch nicht angesprochen wurde oder etwas, das Ihnen besonders wichtig ist?

Der **Vertreterin von Bibliosuisse** wurden folgende Fragen gestellt:

Einleitende Fragen:

- Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?
- Seit wann sind Sie bei Bibliosuisse tätig und was sind Ihre Aufgaben dort?

Fragen zu Betriebsorganisation und Strategien:

- Welche organisatorischen Aufgaben hatten Sie zu Beginn der Pandemie und des ersten Lockdowns zu bewältigen?
- Hat Bibliosuisse eine koordinierende Rolle zwischen Bund und Institutionen in der Pandemie eingenommen? Falls ja, können Sie erläutern, wie die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Institutionen oder Ämtern (z.B. mit dem BAG oder den einzelnen Bibliotheken) funktioniert hat?

- Mit welchen Strategien und Massnahmen haben öffentliche Bibliotheken versucht, die Bibliotheksschliessungen im Frühjahr 2020 zu kompensieren?
- Im Dezember 2020 sah es so aus, als müssten die Bibliotheken aufgrund verschärfter Sicherheits- und Hygienemassnahmen des Bundes erneut komplett schliessen. Können Sie erzählen, was in dieser Situation bei Ihnen hinter den Kulissen vorgegangen ist?
- Wie haben öffentliche Bibliotheken freiwerdende Ressourcen (beispielsweise Arbeitszeit durch das Wegfallen von Arbeiten im Publikumsbereich) nutzen können?
- Wie haben öffentliche Bibliotheken die Aufgaben zur Medien- und Informationskompetenzvermittlung ohne Kundenkontakt wahrnehmen bzw. bewältigen können?

Fragen zu Nutzenden und Nutzung von (neuen) Angeboten:

- Welche neuen, durch die Pandemie entstandenen Angebote öffentlicher Bibliotheken haben Ihnen besonders gefallen und wieso?
- Welche Faktoren haben die Entwicklung neuer/innovativer Angebote in den Bibliotheken positiv beeinflusst?
- Denken Sie, dass sich die Erwartungshaltung von Bibliotheksnutzer*innen durch die Nutzung neuer Angebote verändert hat? Falls ja, in welcher Weise? Welche Auswirkungen hat dies auf das Leistungsportfolio der Bibliotheken?
- Haben sich durch die Pandemie neue Möglichkeiten für den Kundenkontakt und die Kundenkommunikation geöffnet?

Fragen zu Zukunftsperspektiven & Learnings:

- Welche neuen Angebote von öffentlichen Bibliotheken haben sich bewährt und sollten daher beibehalten werden?
- Welche neuen Angebote von öffentlichen Bibliotheken haben sich nicht bewährt und weshalb nicht?
- Nach Ihrer persönlichen Einschätzung: Welche Auswirkungen wird die Pandemie längerfristig auf das öffentliche Bibliothekswesen haben?
- Was haben Sie persönlich betreffend Bibliotheksangeboten während der Corona-Krise und auch in weiteren möglichen Krisensituationen gelernt?

Abschlussfragen:

- Gibt es noch etwas, das Sie zu dem Thema hinzufügen möchten und das noch nicht angesprochen wurde oder etwas, das Ihnen besonders wichtig ist?

Alle Interviews wurden mit einer erneuten Dankaussprechung sowie einer Erklärung des weiteren Vorgehens beendet.

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen. Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Weitere Publikationen

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 130
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Colin Bolli
Impact of Digital Payment Methods on Traditional Payment Transactions
An Analysis of the Effects on the Swiss Financial Market
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 131
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Patrik Jurkovic
Erfolgsgarant Lean-Startup Approach?
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 132
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Sandra Rumiz
Firmenarchive in Wikimedia-Projekten
Wie Bestände von Schweizer Textilunternehmen über Wikipedia und Wikidata auffindbar werden
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 133
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Vanessa Seyffert
Chatbots und Semantic-Web – ein "Dream-Team"?
Einsatz semantischer Technologien in der Chatbot-Entwicklung und
Anwendung im Bibliotheksbereich
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 134
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Mircea Obreja
Loss Aversion im E-Commerce
Moderierende Faktoren bezüglich des digitalen Loss Aversion Nudges
in der Purchase-Stage
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 135
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Vanessa Brogli
Messinstrumente für die Untersuchung der Lesekompetenz
Wie sich Effekte auf das Lesen bei Leseförderung von Bibliotheken untersuchen lassen
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 136
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Nichola Schwendimann
Cloud Readiness von Schweizer IT-KMU
Untersucht anhand von zwei Mikrounternehmen
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 137
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Stefanie Moser
Homeoffice für Bibliotheksmitarbeitende von öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken in der Schweiz während der COVID-19-Pandemie
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 138
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Mara Funaro
Ursachen für die geringe Verbreitung von Extreme Programming
Weshalb sich lediglich Praktiken der agilen Methode durchgesetzt haben
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 139
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Debora Messerli
Nachhaltigkeitsprojekte in Bibliotheken
Massnahmenkatalog zur Vermittlung der UN-Agenda 2030 in Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 140
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Noemi Andres
Status quo des Social-Media-Einsatzes in Schweizer Tambouren-, Clairon- und Pfeifervereinen
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 141
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Rachel Noëmi Thommen
Lärmmanagement an Deutschschweizer Hochschulbibliotheken
Evaluation der Wahrnehmung des Geräuschpegels von Studierenden in Hochschulbibliotheken und Einfluss von Covid-19
Chur, 2021
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 142
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Daria Gloor
Berichterstattung von CO_2-Emissionen im Scope 3 des GHG Protocol
Eine Fallstudie zur Ableitung von digitalen Best Practices für Unternehmen zur Messung und Angabe von CO_2-Emissionen der Kriterien im Scope 3
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 143
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Leonardo Personini
What role have academic libraries and librarians had in the fight against the COVID-19 pandemic?
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 144
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Jasmin Suter
TikTok User sind einfacher manipulierbar
Einfluss von Videoplattformen auf das Verhalten in der Pre-Purchase Phase am Beispiel TikTok
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der Fachhochschule Graubünden

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein relativ junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst nicht nur die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft, Informations- und Wissensmanagement und Big Data werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Seit 2010 rundet der Master of Science in Business Administration das Lehrangebot ab.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotenzialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Collaborative Knowledge Management
- Information and Data Management
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory
- Digital Education

Diese Kompetenzzentren werden im Swiss Institute for Information Science (SII) zusammengefasst.

Impressum

Impressum

FHGR - Fachhochschule
Graubünden
Information Science
Pulvermühlestrasse 57
CH-7000 Chur

www.informationscience.ch
www.fhgr.ch
ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Ingo Barkow
Telefon: +41 81 286 24 61
Email: ingo.barkow@fhgr.ch

Sekretariat

Telefon: +41 81 286 24 24
Fax: +41 81 286 24 00
Email: clarita.decurtins@fhgr.ch